

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «МЕТРА»
СТОМАТОЛОГИЯ «ДИАДЕМА»**

630099 г. Новосибирск, Красный пр. 28, 2 этаж

ИНН\КПП 5405091076\540501001

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

ООО «Метра» № 45-П от 01.09.2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы на стоматологические услуги
в ООО «Метра»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» и Постановлением Правительства РФ от 23.01.2025 № 659.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок установления, исчисления и выполнения гарантийных обязательств и сроков службы на результаты платных стоматологических услуг, оказанных в ООО «Метра» (далее — Исполнитель).

1.3. Гарантийный срок — это период, в течение которого в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) Пациент имеет право потребовать от Исполнителя их безвозмездного устранения.

1.4. Срок службы — это период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечить Пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

2. ПРАВИЛА ИСЧИСЛЕНИЯ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

2.1. Гарантийные сроки и сроки службы исчисляются со дня окончания лечения и подписания Пациентом акта об оказании услуг (или фиксации факта сдачи работы в медицинской карте).

2.2. Обязательными условиями для сохранения и выполнения гарантийных обязательств являются:

Соблюдение Пациентом правил личной гигиены полости рта.

Строгое выполнение Пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача.

Посещение Пациентом клиники Исполнителя для проведения обязательного бесплатного профилактического осмотра и профессиональной гигиены полости рта не реже 1 раза в 6 месяцев (если иной график не установлен лечащим врачом).

Немедленное (в течение 3 дней) обращение к Исполнителю в случае поломки, скола или выпадения стоматологических конструкций/пломб.

Исключение проведения стоматологического лечения или корректировки выполненных Исполнителем конструкций в других медицинских организациях без предварительного письменного согласия Исполнителя.

3. СРЕДНИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ РАБОТ

3.1. Терапевтическая стоматология (лечение кариеса, пломбы):

Гарантийный срок на постоянные пломбы из композитов светового отверждения — 12 месяцев.

Срок службы пломб — 24 месяца.

Примечание: При разрушении коронковой части зуба более чем на 50% гарантия на пломбу не предоставляется, Пациенту рекомендуется протезирование (постановка коронки).

3.2. Ортопедическая стоматология (протезирование):

Гарантийный срок на несъемные протезы (металлокерамические, циркониевые коронки, виниры) — 12 месяцев.

Срок службы несъемных протезов — 36 месяцев.

Гарантийный срок на съемные протезы (бюгельные, акриловые, нейлоновые) — 6 месяцев.

Срок службы съемных протезов — 12 месяцев.

3.3. Хирургическая стоматология (имплантация):

Гарантийный срок на операцию по установке имплантата (интеграция в костную ткань) — 12 месяцев.

Примечание: Гарантия на сам титановый имплантат устанавливается заводом-изготовителем. На постоянную коронку на имплантате гарантия рассчитывается по правилам раздела 3.2.

4. СЛУЧАИ ОТМЕНЫ ИЛИ ОТСУТСТВИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

4.1. Гарантийные обязательства прекращаются (аннулируются) досрочно в следующих случаях:
Пациент нарушил график контрольных осмотров (1 раз в 6 месяцев).

Пациент самостоятельно или в другой клинике пытался исправить, подточить или отремонтировать пломбу/протез.

Возникновение сопутствующих заболеваний или прием лекарств, которые напрямую влияют на состояние зубов и костной ткани (сахарный диабет в стадии декомпенсации, онкологические заболевания, лучевая терапия, остеопороз).

Получение Пациентом механических травм челюстно-лицевой области (удары, аварии, падения).

4.2. Гарантия не распространяется на:

Эндодонтическое лечение (лечение и перелечивание корневых каналов). Ввиду высокой биологической сложности процедуры Исполнитель гарантирует проведение лечения по протоколу, но не может гарантировать 100% отсутствие рецидива воспаления за верхушкой корня. Временные пломбы и временные ортопедические конструкции (коронки, протезы).

Процедуру профессионального отбеливания зубов (срок сохранения цвета индивидуален).

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СЛУЧАЕВ

5.1. При возникновении гарантийного случая Пациент обращается к Исполнителю с письменным заявлением.

5.2. Исполнитель организует проведение врачебной комиссии (осмотра) для установления причин возникновения дефекта.

5.3. Если случай признан гарантийным, Исполнитель обязуется устранить недостатки за собственный счет в согласованные с Пациентом сроки.