



УТВЕРЖДАЮ

Директор
ООО «Клиника «МЕДИС»

А.Н.Угалеv

«22» апреля 2026 г.

Положение о гарантии
на платные стоматологические услуги
в ООО «Клиника МЕДИС»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь о здравоохранении и устанавливает гарантийные сроки на услуги, на эксплуатацию стоматологических изделий, определяет сроки гарантии на медицинские стоматологические услуги и порядок их установления.

1.2. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются населению на основании положений публичного договора, размещенного на сайте по адресу: <https://medis.by>.

1.3. Настоящее положение также размещено на сайте по адресу <https://medis.by>, а также на информационном стенде клиники.

1.4. Все работы и услуги выполняются ООО «Клиника «МЕДИС» на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков. Все материалы разрешены для применения на территории Республики Беларусь.

В настоящем положении используются следующие термины:

Гарантийный срок - это срок, в течение которого результат работы, услуги должен соответствовать требованиям к качеству, определенному в порядке, установленном законодательством, и в течение которого в случае обнаружения недостатков Заказчик вправе предъявить требования, установленные настоящим Положением.

Срок службы – это срок, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечить пациенту возможность использования результата работы по назначению Исполнителя.

Недостаток - это несоответствие результата работы критериям, определенным в клинических протоколах, порядку оказания медицинской помощи по профилям заболеваний, которые устанавливаются Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

Профилактический осмотр- мероприятия, проводимые в целях поддержания функциональности проведенного лечения, а также ортопедических и

ортодонтических конструкций.

Правила эксплуатации стоматологических изделий-рекомендации врача стоматологического профиля, которые необходимо соблюдать для поддержания результата оказанной услуги.

1.5. Гарантия устанавливается непосредственно лечащим врачом по совокупности диагностических, клинических и прогнозных данных.

2. Гарантии на отдельные виды стоматологических услуг.

2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

наименование	Гарантийный срок	Срок службы
Пломба из композиционного материала	1 год	2 года
Пломба из стеклоиономерного цемента	6 месяцев	2 года

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;

при лечении осложненного кариеса (пульпита и периодонтита) - поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов.

В качестве гарантийного документа выступает чек об оплате или гарантийный талон.

Гарантия распространяется на конкретную услугу, а именно:

поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;

при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);

на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;

на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;

на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов

дается гарантии на пломбу (в т. ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;

на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

2.2. Отказ от гарантии.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения невозможно представление гарантии в следующих случаях:

на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой);

при обострениях хронических апикальных периодонтитов;

при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении), невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полной распломбировки, невозможности пройти часть канала на необходимую длину, отлом эндодонтического инструмента во время лечения.

в случае извлечения скрытых обломков инструмента, закрытия перфорация стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т. е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Клиника «МЕДИС». В рассмотрении таких замечаний пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуска визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней, что может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов, гарантийный срок распространяется на время с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже двух раз в год. Результаты осмотра фиксируются в стоматологической амбулаторной карте.

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устраненные врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам), не

причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводят к прекращению гарантии.

Гарантийные обязательства на периодонтологическое лечение.

Периодонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма, приема определенных лекарственных средств, питания, гигиены полости рта - периодичности чистки зубов, строгого соблюдения рекомендаций лечащего врача). Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

При проведении процедуры «комплекс профессиональной гигиены» гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

2.3. Гарантийные обязательства на хирургическое лечение.

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к врачу-стоматологу -хирургу или директору клиники.

Гарантия на дентальную имплантацию предоставляет сроком на 2 года с того момента как врач стоматолог- хирург снял швы, а также через 100 дней и более наступила интеграция имплантата.

В случае отторжения имплантата клиника берет на себя обязательство удаления имплантата и манипуляции направленные на заживление раны. При повторной имплантации пациент не возмещает стоимость имплантата, оплата производится за услугу и расходные материалы, если они понадобились как дополнительные расходы при повторной имплантации. В случае отторжения имплантата из участка с недостаточной кости челюстей, который был определен врачом на консультации, и описан как дефицит кости по ширине, по высоте повторная имплантация не проводится.

В случае отторжения имплантата с временной ортопедической конструкцией стоимость услуг по протезированию на дентальных имплантах не возвращается, а все последующие услуги по протезированию оплачиваются пациентом отдельно по прейскуранту.

2.4. Гарантийные обязательства на ортопедическом приеме

наименование	Гарантийный срок	Срок службы
Винир безметалловый	2года	5лет
Коронка металлокерамическая	2года	5лет
Коронка из диоксида циркония	2года	7лет
Мостовидный протез из	2 года	5 лет

металлокерамики		
Мостовидный протез из диоксида циркония	2 года	5 лет
Несъемный временный металлоакриловый, металлокомпозитный, фрезерованный пластмассовый(в т.ч. с металлической балкой)с фиксацией на имплантах	6 месяцев	9 месяцев
Несъемный протез из диоксида циркония с фиксацией на имплантах (в т.ч. с металлической балкой)	2 года	5 лет
Несъемный металлокерамический протез с фиксацией на имплантах	2 года	5 лет
Бюгельные протезы	1 год	3 года
Пластиночные протезы	6 месяцев	2 года
Временные коронки из пластмассы на зуб	14 дней	50 дней

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом. Если временные ортопедические конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок ограничивается периодом, установленным лечащим врачом для замены временной конструкции, но не более 6 месяцев.

Если выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям: не тот цвет, размер или форма зуба, пациент имеет право требовать переделки до момента постоянной фиксации конструкции.

Гарантийные обязательства устанавливаются с момента сдачи протезов пациенту.

В случае необоснованных претензий пациентов конфликтные ситуации решаются на уровне директора.

Ответственным за неправильно выполненное протезирование, равно как и его качество, является юридическое лицо, непосредственный виновник устанавливается директором. Он определяет степень вины и порядок возмещения ущерба (переделки протеза) с непосредственного виновника.

Отказ от гарантий

Гарантийные обязательства не распространяются на съемные протезы, утерянные протезы в гарантийные сроки, а также на протезы с признаками грубого механического повреждения.

Гарантийные обязательства не распространяются на конструкции зубных протезов, выполненные по настоянию больных с отметкой об этом в амбулаторной карте.

Гарантийные обязательства не распространяются на протезы, если их коррекцию производил пациент или специалист другого лечебного учреждения, а также на те случаи, когда зубные протезы использовались с нарушением рекомендаций об их эксплуатации.

2.5. Гарантийные обязательства на ортодонтическом приеме

наименование	Гарантийный срок	Срок службы
При отклеивании брекета	На период лечения при условии обращения в течение 5 дней.	На период лечения при условии обращения в течение 3 дней после фиксации

Гарантийные сроки на выполненные стоматологические работы устанавливаются каждому пациенту врачом-стоматологом в зависимости от клинической ситуации в полости рта пациента, наличия сопутствующих заболеваний, которые могут привести к изменению в тканях в полости рта, выполнения пациентом плана лечения и рекомендаций врача.

Гарантийный срок исчисляется с момента сдачи работы пациенту.

Срок службы исчисляется с момента окончания работы.

Гарантийные обязательства возникают у Исполнителя при наличии следующих условий:

- соблюдение пациентом графика профилактических осмотров;
- соблюдение условий публичного договора;
- проведение исправлений работ/услуг только у Исполнителя.

Гарантийные сроки уменьшаются:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта – на 70%;
- при КПУ зубов равным 13-18 - сроки - на 30%
- при КПУ > 18 - - на 50%.

Гарантийные обязательства на терапевтическое и ортопедическое лечение не устанавливаются также в следующих случаях:

- протезирование зубов с диагнозом «хронический апикальный периодонтит»;
- лечение заболеваний маргинального периодонта;
- шинирование зубов пломбировочными материалами со стекловолокном, в т.ч. изготовление адгезионного протеза;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- отбеливание зубов;
- при патологии прикуса;

- при патологической стертости зубов;
- при подвижности зубов 1 и 2 степени;
- расположение кариозной полости ниже уровня десны;
- лечение несформированных зубов;
- при наличии вредных привычек у пациента;
- несвоевременное протезирование;
- при временном отсроченном пломбировании(при глубоком кариесе, при эндодонтическом лечении);
- реставрационные работы дефекта зуба пломбой при разрушении более половины твердых тканей;
- установление пломбы при снижении высоты прикуса, повышенном тонусе жевательных и мимических мышц, бруксизме;
- на сохранность опорных зубов при снятии искусственных коронок и мостовидных протезов;
- на ремонтные зуботехнические работы;
- пациент отказывается от проведения диагностических/контрольных снимков;
- у пациента возникла аллергия или непереносимость препаратов, разрешенных к применению на территории Республики Беларусь;
- систематическая неявка пациента к врачу;
- при возникновении осложнений по вине пациента: не соблюдение гигиены полости рта, невыполнение рекомендаций врача, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях;
- в случаях непредвиденных обстоятельств (несчастных случаев), способных повлиять на результат лечения;
- при выявлении у пациента в период гарантийного срока заболеваний, изменений физиологического состояния (беременность, неблагоприятные внешние воздействия, прием лекарственных препаратов и др.), которые могут повлиять на результат стоматологического лечения;
- обращение пациента в период гарантийного срока в другое лечебное учреждение (за исключением обращения за проведением рентгенологического исследования;)
- на стоматологические изделия, установленные на ранее леченные зубы с патологией маргинального и апикального периодонта;
- на эндодонтическое лечение;
- в случае отказа фиксации зубных протезов на постоянный цемент;
- на стоматологические ортопедические изделия с опорой на импланты, которые были установлены в другой клинике;
- при отсутствии либо недостаточности гигиены полости рта.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение не устанавливаются в следующих случаях: установка брекет-систем, изготовление ретейнеров и капш после окончания ортодонтического лечения.

Гарантийные обязательства на хирургическое лечение не устанавливаются в

следующих случаях:

- операции удаления зуба;
- восстановление или изменение объема костной ткани;
- транспозиция нижнечелюстного нерва
- десневая пластика.

Риск результата оказанного хирургического лечения при наличии у пациента хронических заболеваний несет пациент.

2.6. В случае обнаружения недостатков выполненной работы/оказанной стоматологической услуги в течение гарантийного срока пациент по своему выбору вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соразмерного уменьшения цены;
- возмещение понесенных заказчиком расходов по устранению недостатков третьими лицами;
- возврата уплаченной суммы при не устранении недостатков исполнителем в разумные сроки (до 30 календарных дней).

2.7. Недостатки услуги должны быть подтверждены документально.

2.8. При обнаружении недостатков пациент обязан обратиться в стоматологию Медис (ООО «Клиника «МЕДИС»») и записаться на прием к лечащему врачу либо директору.