

Частное унитарное предприятие по оказанию
услуг «32 Карата»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 25/1 от 01.07.2026
Директор частного предприятия
«32 Карата»
_____ Д.И. Яскович
«01» июля 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
01.07.2026
г. Солигорск

О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между частным предприятием «32 Карата» (далее - Исполнитель) и Пациентом при оказании стоматологических услуг и устанавливает обязательства Исполнителя для своих Пациентов, определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на оказываемые Исполнителем стоматологические услуги.

1.2. Положение также закрепляет права Исполнителя в соответствии с Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 №90-З «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы и обязанности Исполнителя по устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока и по истечении срока гарантии в пределах установленных сроков службы.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 №90-З «О защите прав потребителей», Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 №2435-XII «О здравоохранении», Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 №394 «Об утверждении Общих технических требований к зубным протезам».

1.4. Пациент либо его законный представитель самостоятельно знакомятся с настоящим Положением, расположенном в открытом доступе на сайте <https://32karata.by/> и (или) на информационном стенде Исполнителя.

2. Термины и определения

Гарантийный срок на результат работы (услуги) — это календарный срок, в течение которого результат работы (услуга) должен соответствовать требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством.

Гарантийный срок результата работы (услуги) исчисляется со дня передачи результата работы Пациенту, что подтверждается записью в медицинской карте или актом оказанных услуг или чеком.

В период гарантийного срока пациент вправе по своему выбору предъявить одно из требований:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены исполнителем в течение 30-ти календарных дней;
- соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно. При этом Заказчик обязан возвратить ранее переданную ему Исполнителем вещь;

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

- расторжение настоящего договора о выполнении работы (оказании услуги) и возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы, если недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены в разумные сроки. Разумный срок устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) зависит от состояния здоровья пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия, графика работы врача, графика визитов пациента и согласовывается Сторонами в письменном виде.

При этом, в соответствии с нормами Закона «О защите прав потребителей» пациент по требованию и за счет исполнителя **обязан вернуть полученный товар (стоматологические конструкции) либо ранее переданную ему исполнителем вещь ненадлежащего качества.**

Недостаток работы (услуги) - это несоответствие результата медицинских услуг документам, устанавливающим требования к качеству услуг, иному законодательству или условиям договора.

Гарантия качества – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения (за исключением возникновения у пациента в процессе лечения/оказания услуги или после его окончания проблем/осложнений и других побочных эффектов медицинского вмешательства сугубо биологического характера организма пациента, не связанных с нарушением медицинской организацией лечебных технологий, о которых пациент был заранее предупрежден в Информированном добровольном согласии), и сохраняется (функциональная) целостность результатов выполненных/изготовленных работ.

Несущественный недостаток результата работы (услуги) — это устранимый недостаток, который не препятствует использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением (подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировка цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовка ложа съемного зубного протеза и др.)

Существенный недостаток результата работы (услуги) - неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов (в размере тридцати и более процентов от стоимости работы (услуги), определяемой на момент устранения недостатка) либо несоразмерных затрат времени (превышающих максимально допустимые затраты времени, установленные техническими нормативными правовыми актами на устранение аналогичного недостатка), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки

Срок службы результата стоматологической работы (услуги) — это календарный срок, установленный в днях, месяцах, годах, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы исчисляется со дня окончания выполнения работы.

3. Правила предоставления гарантийных обязательств

Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы только на **стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат** (пломба, винир, зубная коронка, зубной протез).

Гарантия выдается на лечение, которое считается законченным.

- При кариесе – после постановки постоянной пломбы;
- При протезировании – после постоянной фиксации изготовленной конструкции или сдаче съемной.

Гарантия дается на овеществленный результат. Гарантия не предоставляется на то, что состояния зуба, ротовой полости не изменится, зуб прекратит разрушаться, так как это может происходить по независящим от Исполнителя причинам.

В случае возникновения дискомфорта, боли в области проведенного лечения (оказанной услуги) в период установленного гарантийного срока Пациент должен прежде всего обратиться по телефону (+375 (174) 25-25-23, +375 (29) 292-48-28, +375 (29) 378-28-62) или написав обращение на электронную почту частного предприятия «32 Карата» 32karata@bk.ru или лично к администратору частного предприятия «32 Карата» и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

Переписка с лечащим врачом в иных, кроме указанных выше контактов, по вопросам лечения (оказания стоматологических услуг) в частном предприятии «32 Карата» не является основанием для претензий к Исполнителю об отсутствии действий со стороны Исполнителя.

Частное предприятие "32 Карата" рассматривает обращения только от самих Пациентов или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона «О здравоохранении».

В соответствии со статьей 4 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 №300-3 (ред. от 16.03.2026) "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее – Закон об обращениях граждан), граждане реализуют право на обращение лично либо через своих представителей. Личное участие граждан при подаче и рассмотрении обращений не лишает их права иметь представителей, равно как и участие представителей не лишает граждан права на личное участие при подаче и рассмотрении обращений.

Согласно статье 5 Закона об обращениях граждан должностные лица и иные работники организаций, индивидуальные предприниматели и их работники не имеют права разглашать персональные данные и информацию о частной жизни граждан без их согласия, а также сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений.

На основании пункта 6 статьи 12 Закона об обращениях граждан, к письменным обращениям, подаваемым представителям заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

Также, статьей 46 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 №2435-XII (ред. от 08.07.2024) "О здравоохранении" установлены ограничения на разглашение врачебной тайны. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью составляют врачебную тайну.

3.1. Исполнитель гарантирует:

- использование при лечении любых стоматологических заболеваний, зарегистрированных в Республике Беларусь материалов, инструментов, аппаратов;
- соблюдение техники проведения всех видов медицинских манипуляций;
- соблюдение безопасности в процессе проводимого лечения;
- по показаниям, указанным в клинических протоколах – рентгенологический контроль в процессе лечения и по его окончании;
- врачебный контроль результатов проведенного лечения (при необходимости).

Совокупность перечисленных обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

3.2. Гарантийные сроки устанавливаются лечащим врачом 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;

С учетом указанных обстоятельств, учитывая особенности организма Пациента, в т.ч. состояние его ротовой полости, когда невозможно быть уверенным в прогнозе, гарантийные сроки и сроки службы могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены) по сравнению со средними, в пределах сроков, установленных Исполнителем, что фиксируется лечащим врачом в медицинской карте стоматологического пациента, в плане лечения, информированном добровольном согласии (ИДС) на медицинскую услугу или ином документе.

3.3. Исполнитель выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- выполнения всего Плана лечения;
- отсутствия обращения в другие медицинские организации для коррекции работы, выполненной врачами частного предприятия «32 Карата», за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью Пациента;
- явки на профилактические осмотры в сроки, указанные врачом;
- регулярные мероприятия по профессиональной гигиене полости рта у Исполнителя, с периодичностью, указанной в медицинской карте стоматологического пациента, но не менее 1-го раза в 6 месяцев и только у Исполнителя.

При оказании неотложной помощи в другой стоматологической организации, Пациент должен предоставить выписку из медицинской карты стоматологического пациента данной организации и результаты дополнительных методов обследования (Р-снимок, КЛКТ и другое).

При несоблюдении Пациентом данных условий, претензии по гарантиям и срокам службы не принимаются.

3.4. Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- беременность Пациента;
- возникновение новых, развития имеющихся заболеваний или вредных внешних воздействий, которые приводят (могут привести) к изменению в зубах или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств;
- не проведение Пациентом обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в год. В случае зубного протезирования с опорой на имплантатах – 1 раз в 3 месяца;
- не соблюдение Пациентом рекомендаций лечащего врача по уходу за ротовой полостью, результатом работы (услуги);
- не соблюдение условий эксплуатации результата работы (услуги);
- не использования результатов стоматологического лечения (не ношения зубных протезов, ретейнера, кап и пр.)

4. Случаи нераспространения гарантийных обязательств

Исполнитель не несет гарантийных обязательств перед Пациентом (о чем делается соответствующая отметка в медицинской карте стоматологического пациента) после оказания стоматологических услуг в следующих случаях:

- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Пациента с планом лечения (лечебных и профилактических мероприятий), предложенных врачами Исполнителя;
- при несогласии Пациента с рациональным планом протезирования, предложенным врачом-стоматологом-ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;

- в случае если Пациент настаивает на нерациональном с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);

- при лечении и протезировании зубов со сложным прогнозом в случае, когда по просьбе Пациента, используются альтернативные методы лечения, не являющиеся наиболее оптимальными по мнению лечащего врача в данном случае (сохранение зубов с деструктивными формами периодонтита, при невозможности перелечивания корневых каналов зуба и др.)

- в случае протезирования на зубах, подготовленных к протезированию в другой организации (учреждении) здравоохранения, в том числе и на установленных в другой организации (учреждении) здравоохранения имплантах.

- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Республики Беларусь;

- при прекращении лечения по инициативе Пациента;

- при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;

- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения;

- в случае, если Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую организацию, за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента, а также если у Пациента не было возможности обратиться в частное предприятие «32 Карата», в связи с нахождением его в другом городе, а также в случае выходных и праздничных дней в частном предприятии «32 Карата»;

- в случае если Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

- в случае если Пациент по неуважительным причинам не являлся на профилактические осмотры 1 раз в 6 месяцев или в любые другие рекомендованные врачом сроки;

- в случае если Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению 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 случае если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

Гарантийные обязательства не устанавливаются или аннулируются в период гарантийного срока, срока службы 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;
- заболевание десен, суставов;
- лечение молочных зубов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- отбеливание зубов;

- при патологии прикуса: прямой, открытый, глубокий, перекрестный, мезиальный, дистальный;
- при патологической стертости зубов;
- при подвижности зубов I и II степеней;
- 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 (индекс разрушения окклюзионной поверхности зуба ИРОПЗ) более 0,4);
- 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;
- обработка и пломбирование корневых каналов (первичное и повторное эндодонтическое лечение).
- извлечение скрытых обломков инструментов, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении не в частном предприятии «32 Карата»;
- на извлечение скрытых обломков инструментов, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении не в частном предприятии «32 Карата»;
- на пломбу, терапевтическую реставрацию при разрушении более ½ объема зуба;
- реставрация дефекта зуба пломбой, при разрушении более ½ объема зуба. Это является показанием к протезированию.
- реставрация с восстановлением окклюзии при снижении высоты прикуса, повышенном тонусе жевательных и мимических мышц, бруксизме;
- наложение повязки (временной пломбы);
- лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);
- шинирование зубов пломбировочными материалами с использованием стекловолоконной ленты при маргинальном периодонтите;
- фиксация декоративных зубных украшений;
- некоторые виды ортопедического лечения (втулки (матрицы), перебазировка протеза, ремонт протеза, лечебные каппы и аппараты, релаксирующие и стабилизирующие шины и т.д.);
- хирургические амбулаторные операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата, создание условий для протезирования и др.).

При необходимости лечения каналов после постановки пломбы при глубоком кариесе (выставлен диагноз «Гиперемия пульпы») оно осуществляется за счет Пациента. Если выставлен диагноз «Гиперемия пульпы», то в дальнейшем возможно появление болей в данном зубе и потребуются пломбирование каналов. Если данная ситуация возникает в течение года, то пломба восстанавливается по гарантии (бесплатно), а Пациентом оплачивается пломбирование корневых каналов и R-грамма до и после лечения. Если выбрана методика витальной терапии пульпы, Пациент подписывает ИДС на витальную терапию пульпы и ИДС на эндодонтическое лечение. Если на первом этапе

лечения успех не достигнут, проводится эндодонтическое лечение. Реставрация зуба или протезирования оплачивается Пациентом отдельно.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в указанный лечащим врачом срок. Регламентируемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения Пациента. Если по каким-либо причинам (по вине Пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, это является основанием для прекращения гарантии и снятия ответственности с Исполнителя за результат лечения.

Профилактический осмотр является мероприятием, проводимым в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифование и т.п.), и оплачивается дополнительно.

Исполнитель не даёт гарантию на сколы реставраций, связанные с:

- дневным и ночным бруксизмом;
- накусыванием твёрдых предметов, случайно попавших в продукты питания;
- вредными привычками Пациента (привычка грызть предметы), что не всегда возможно установить при клиническом осмотре полости рта.

Исполнитель не может гарантировать сохранность опорных зубов при снятии искусственных коронок и мостовидных протезов, извлечении вкладок, штифтов, извлечении скрытых обломков инструмента, закрытии перфорации стенки корневого канала при лечении в другом медицинском учреждении (организации здравоохранения).

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет Пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

При выявлении после такого лечения недостатков, работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

Таким образом, лечащий врач устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

5. Сокращение гарантийного срока (срока службы)

5.1. Возможные причины возникновения недостатков стоматологических услуг и уменьшения в связи с этим гарантийного срока (срока службы):

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.5. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами. Гарантийный срок и срок службы снижается до 3-х календарных дней.

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) сокращается на 30%;

5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы сокращаются на 50%.

6. Гарантийные сроки и сроки службы на определенные виды медицинских услуг

6.1. Стоматология терапевтическая

6.1.1 Гарантийные сроки и сроки службы на услуги терапевтической стоматологии указаны в Приложении 1.

6.1.2. 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%.

6.1.3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 50%.

6.1.4. На лечение молочных зубов гарантия не предоставляется.

6.2. Стоматология ортопедическая

6.2.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии указаны в Приложении 2.

6.2.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на ортопедические услуги **устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:**

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

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

6.2.5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента и зафиксирован в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, это является основанием для прекращения гарантии и снятия с Исполнителя ответственности за результат лечения.

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

6.2.7. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50% (до 1 дня);

6.2.8. В соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 №394 "Об утверждении Общих технических требований к зубным протезам" и Положением о гарантиях и сроках службы, срок службы результата стоматологических ортопедических работ имеет индивидуальный характер и зависит от состояния общего здоровья пациента, вида и конструкции изготовленных зубных протезов, от физиологических изменений, происходящих в зубочелюстной системе пациента, в том числе и возрастных, от соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача - стоматолога-ортопеда и правил пользования зубными протезами.

При определении сроков службы результата стоматологических ортопедических работ руководствоваться следующими предельными сроками службы результата стоматологических ортопедических работ:

- коронки из:
- пластмассы – без гарантии;
- металлокерамики - до 1 года;
- фарфора – до 1 года;
- безметалловые конструкции – до 1 года;
- мостовидные протезы из пластмассы - без гарантии;

- мостовидные протезы из металлокерамики - до 1 года;
- бюгельные протезы – до 1 года;
- частично съемные протезы из термопластмассы – до 6 мес;
- частично съемные протезы из акриловой пластмассы – до 6 мес;
- полные съемные пластинчатые протезы – до 6 мес;
- безметалловые коронки, мостовидные протезы – до 1 года.

При установлении гарантийного срока на результаты стоматологических ортопедических работ руководствоваться следующими сроками при соблюдении пациентом рекомендаций лечащего врача - стоматолога-ортопеда и правил пользования зубными протезами:

- коронки из:
- пластмассы – без гарантии;
- металлокерамики - до 1 года;
- фарфора – до 1 года;
- безметалловые конструкции – до 1 года;
- мостовидные протезы из пластмассы - без гарантии;
- мостовидные протезы из металлокерамики - до 1 года;
- бюгельные протезы – до 1 года;
- частично съемные протезы из термопластмассы – до 6 мес;
- частично съемные протезы из акриловой пластмассы – до 6 мес;
- полные съемные пластинчатые протезы – до 6 мес;
- безметалловые коронки, мостовидные протезы – до 1 года.

Гарантия на результаты стоматологических ортопедических работ не распространяется на зубные протезы, имеющие механические повреждения, возникшие в результате небрежного пользования.

Срок с указанием «до» подразумевает срок от 1 дня до 24 месяцев. Конкретный гарантийный срок и срок службы может быть указан в медицинской карте и основывается на состоянии здоровья пациента как до начала лечения, так и в ходе лечения, и по окончании лечения. На момент начала лечения определить конкретный срок службы не представляется возможным по причине индивидуального характера и состояния общего здоровья пациента.

6.3. Стоматология хирургическая

6.3.1. Исполнитель даёт гарантию на то, что все работы будут проведены специалистами, имеющими право на осуществление данного вида медицинской помощи с использованием медицинских препаратов, ИМС, методов и технологий лечения, разрешенных к применению в Республике Беларусь.

ГАРАНТИЯ НА ИМПЛАНТАЦИЮ БЫВАЕТ ТРЁХ ВИДОВ

1. Гарантия на приживаемость импланта:

В виду индивидуальных особенностей каждого человека такая гарантия на предоставляется. Исполнитель даёт гарантию, что все работы по установке импланта будут проведены специалистами, имеющими право на осуществление данного вида медицинской помощи с использованием методов и технологий лечения, разрешенных к применению в Республике Беларусь и применяемых в частном предприятии «32 Карата».

2. Гарантия на сам имплантат:

Гарантийная программа производителя имплантов подразумевает ответственность за качество состояния самого имплантата, то есть титановой конструкции в челюсти. Это означает, что в случае, если ломается сам имплантат – производитель обязуется предоставить пациенту новый имплантат (через организацию здравоохранения, где выполнялась его установка).

3. Гарантия на протезирование:

Данная гарантия распространяется непосредственно на коронку, установленную на имплантате, в соответствии с Приложением №2 к данному Положению.

6.3.2. Исполнитель не гарантирует полное приживание.

6.4. Стоматология ортодонтическая

6.4.1. В соответствии со спецификой ортодонтического лечения, направленного на перемещение зубов и коррекцию прикуса, гарантийный срок на результат ортодонтического лечения не устанавливается, поскольку отсутствует овереществленный результат (в отличие от пломб, коронок или протезов). Конечный эффект лечения зависит от индивидуальных особенностей организма пациента, соблюдения режима ношения конструкций, гигиены полости рта и рекомендаций врача.

6.4.2. Исполнитель не несет ответственности за: отклеивание брекетов, поломку ортодонтических аппаратов и их составных частей, раздражение слизистой оболочки полости рта элементами конструкций – данные явления являются конструктивными особенностями ортодонтических систем и не рассматриваются как недостаток оказанной услуги;

- возникновение кариеса, заболеваний пародонта, рецессии десны, резорбции корней зубов, а также любых других осложнений, связанных с несоблюдением Пациентом правил гигиены, графика посещений, рекомендаций лечащего врача (в том числе по ношению межчелюстных эластиков, использованию специальных средств ухода) или с неявкой на профилактические осмотры в установленные сроки;

- необходимость проведения дополнительных вмешательств (удаление зубов, имплантация микроимплантатов, ортогнатическая хирургия, пластика уздечек и преддверия полости рта), если они были рекомендованы врачом для достижения результата, но от них отказался Пациент.

6.4.3. Устранение технических неполадок (переклейка отклеившихся брекетов, замена дуг, коррекция съемных аппаратов) в процессе активного лечения производится Исполнителем в рамках стоимости ортодонтического лечения, если они не связаны с нарушением Пациентом режима использования конструкций (употребление твердой пищи, несоблюдение графика посещений).

6.4.4. При завершении ортодонтического лечения и переходе в ретенционный период гарантийные обязательства на фиксированные ретейнеры, каппы или иные ретенционные аппараты устанавливаются в соответствии с настоящим Положением (как на ортопедические конструкции), с учетом условий их эксплуатации.

В случае поломки, утери элементов мультибондинг-системы (брекеты, дуги, кольца), изготовление и установка новых элементов осуществляется за счет Пациента.

6.4.5. Во всем остальном, не урегулированном настоящим подразделом, применяются общие положения о гарантийных сроках и сроках службы.

Оформление гарантийных обязательств

При обнаружении Пациентом в период установленного гарантийного срока и срока службы недостатков выполненных работ (оказанной услуги) Пациент должен обратиться по телефону или лично к Исполнителю и изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание ВКК или врачебного консилиума с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе ВКК и(или) врачебного консилиума Исполнителя. Явка Пациента на заседание ВКК и(или) врачебного консилиума обязательна.

Приложение 1

Гарантийные сроки и сроки службы на услуги терапевтической стоматологии

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента стеклоиономерного		
I класс по Блэку	1,5 месяца	1,5 месяца
II класс по Блэку	0,5 месяца	0,5 месяца
III класс по Блэку	1,5 месяца	1,5 месяца
IV класс по Блэку	нет	нет
V класс по Блэку	1,5 месяца	1,5 месяца
Пломба из композита светового отверждения	6 мес	6 мес
I класс по Блэку	6 мес	6 мес
II класс по Блэку	6 мес	6 мес
III, IV, V класс по Блэку	6 мес	6 мес
пломба с парапульными штифтами	6 мес	6 мес
Виниры	6 мес	6 мес
Вкладки	6 мес	6 мес

Приложение 2

Гарантийные сроки и сроки службы на услуги ортопедической стоматологии

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Коронки из:		
пластмассы	Без гарантии	Без гарантии
металлокерамики	1 год	1 год
фарфора	1 год	1 год
Безметалловые конструкции	1 год	1 год
Мостовидные протезы из пластмассы	Без гарантии	Без гарантии
Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	1 год
Бюгельные протезы	1 год	1 год
Частично съёмные протезы из термопластмассы	6 мес	6 мес
Частичные съёмные протезы из акриловой пластмассы	6 мес	6 мес
Полные съёмные пластиночные протезы	6 мес	6 мес
Безметалловые коронки, мостовидные протезы	1 год	1 год

Приложение 3

Гарантийные сроки и сроки службы на имплантаты

Вид протеза	Срок гарантии	Срок службы
PMMA	6 мес	6 мес
Протез из диоксида циркония	1 год	1 год
Протез металлокерамический	1 год	1 год