УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «Дентал-Студия»

_____Митрюева Ю.В.

«01» сентября 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (далее - Положение о гарантиях)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Дентал-Студия» (далее – Клиника) перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1.2. Правовой базой положений о гарантийных сроках в стоматологических клиниках являются следующие нормативные документы: Закон РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в редакции Федерального закона от 28.12.2025 г. №500-ФЗ), Гражданский кодекс РФ (вторая часть), Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 г. № 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"(в редакции Федерального закона от 04.08.2026 г. №329-ФЗ).

1.3. Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы: безусловные, или обязательные; прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

1.4. Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

Прогнозируемые гарантии - это предвидение врачом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

1.5. Исполнитель устанавливает гарантийные обязательства на свои услуги в виде Гарантийного срока. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента окончания оказания услуги. Гарантийные сроки, установленные на виды работ (услуг) в Клинике, указаны в разделе 7 данного положения. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки гарантии (в виде информации на стенде и в акте выполненных услуг и плане лечения).

1.6. Исполнитель информирует пациентов, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии. Исполнитель гарантирует, что материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан в течение установленного гарантийного срока устранять недостатки.

1.7. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков выполненной работы, пациент должен в первую очередь обратиться с претензией в Клинику. В соответствии с установленными гарантиями Исполнитель безвозмездно в течение гарантийного срока устранит недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями пациентом предварительно сообщенных ему условий гарантий.

1.8. 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), о чем делается запись в медицинской карте стоматологического больного. В случае несоблюдения пациентом указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

1.9. Настоящее Положение действует с момента утверждения в Клинике в течение всего периода времени, пока не будут приняты новые нормативные акты на федеральном или местном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, Клиника обязуется устранить их бесплатно.

2.2. Срок службы – это период, в течение которого Клиника обязуется обеспечить пациенту возможность пользоваться результатом работы по назначению и несет ответственность за существенные недостатки возникшие по вине Клиники.

2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с пациентом (заказчиком) в Информированном добровольном согласии, в частности к недостаткам относятся мелкие недоделки, выявленные после лечения и возникшие не по вине пациента.

2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

2.6. Сроки гарантии овеществленных результатов медицинских услуг зафиксированы в акте выполненных работ.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

3.1. Сроки гарантии и сроки службы могут относиться лишь применительно к материальным (овеществленным) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты, ортопедические и ортодонтические конструкции, пломбы и реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба).

3.2. Гарантийные сроки на такие изделия, используемые при оказании медицинской помощи, указаны в разделе 3 настоящего Положения и обозначают срок, в течение которого изготовитель ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения Пациентом правил пользования таким изделием или рекомендаций. Эти сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство, поэтому гарантийные сроки могут быть приняты лишь как ориентировочные, условные. Клиникой приведены данные, взятые из специальной литературы и общепринятой стоматологической практики.

3.3. В подавляющем большинстве случаев фактические сроки службы превышают сроки гарантии, но решающим фактором является надлежащее выполнение Пациентом правил и условий эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги. Такая информация выдается Пациенту в виде рекомендаций установленного образца.

3.4. Клиникой приведены гарантийные сроки изделий, используемых при оказании следующих видов медицинских услуг: терапевтическая, ортопедическая, имплантологическая и ортодонтическая стоматология. Срок службы равен гарантийному сроку

3.5. Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

- наличие фиксированного физиологического прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов). Данные сроки относятся к пациентам, у которых на момент начала оказания медицинских услуг имеется не более 12 кариозно-пораженных, пломбированных, удаленных зубов при медленно текущем процессе (КПУ < 13). В

остальных случаях сроки гарантии сокращаются. При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 30%. При КПУ > 18 - сроки снижаются на 50%. Значения КПУ определяет врач, результаты фиксируются в медицинской карте стоматологического больного;

- хорошая гигиена полости рта на момент завершения оказания услуги. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии сокращаются на 70%. Уровень гигиены (индекс гигиены) определяется врачом-стоматологом и сообщается пациенту, делается запись в медицинской карте стоматологического пациента;

- соблюдение графиков профилактических осмотров. При нарушении графика профилактических осмотров (неявке), отмеченного в акте выполненных услуг и плане лечения, исполнитель снимает гарантию на выполненную работу (услугу), если она превышает 1 (один) год;

- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, ДТП, природных катаклизмов, спортивных соревнований (участие в них, травмы зубочелюстной системы и т.п.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения, выполненной работы (услуги);

3.6. Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения заболеваний пародонта исполнитель предоставляет пациенту безусловные гарантии, что лечение будет проведено в соответствии с рекомендуемыми стандартами, клиническими рекомендациями и соблюдением норм и правил, предъявляемых к стоматологическим учреждениям.

3.7. Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Клиника, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

3.8. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или гарантийные обязательства на данную ситуацию не распространяются. Для выяснения данного обстоятельства может быть созвана Врачебная Комиссия в соответствии с Положением о Врачебной Комиссии, действующим в Клинике, с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии желательна.

3.9. Устранение недостатков в течение гарантийного срока (срока службы) производится бесплатно для пациента. Существенные недостатки, выявленные в период срока службы, подлежат устранению бесплатно, если они возникли не по вине пациента и по причинам, возникшим до принятия пациентом результата работы. В остальных случаях пациенту на устранение существенных недостатков предоставляется скидка до 30 % от действующего в Клинике прейскуранта цен.

3.10. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок (срок службы) на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте, акте выполненных работ, в том числе:

- при наличии подвижности зубов;

- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 3-4 раза в год. Гарантийный срок (срок службы) устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1. Объектом гарантийных обязательств выступает работа, имеющая овеществленный результат: установка пломбы, реставрация зубов, установка коронок, установка протезов.

4.2. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания акта выполненных работ.

4.3. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

4.4. При возникновении гарантийного случая гарантийный срок (срок службы) не продлевается.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

5.1. Гарантийный срок (срок службы) снижается на 50% в следующих случаях:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- нарушение и невыполнение Пациентом правил и условий эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги. Такая информация выдается Пациенту в виде рекомендаций установленного образца.

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс гигиены «ИГ», определяемый врачом - 3) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 70%. Уровень гигиены определяется и фиксируется в амбулаторной карте пациента врачом-стоматологом или профилактиком - гигиенистом и сообщается пациенту. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

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

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

5.5. Гарантийные сроки могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе при наличии у Пациента определенных заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и многие другие).

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

6.1. Срок гарантии (срок службы) не распространяются на следующие случаи:

- пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическое медицинскую организацию и обращение касается той работы, которая была выполнена или выполняется врачами клиники. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью, и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства.

Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача Клиники о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии (срок службы) на все овеществленные результаты медицинских услуг аннулируются;
- пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки, или обратился за устранением недостатков в другую клинику;
- пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
- пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.
- пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза.
- 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, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);
- 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);
- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения, в том числе в случае принятия пациентом решения о прекращении лечения в Клинике. Отказом от завершения согласованного плана лечения также считается обращение в другую стоматологическую клинику за завершением лечения;
- наступление форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результат лечения.

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии указаны в Приложении 1 настоящего Положения

Терапевтическая стоматология: пломбы и иные реставрационные материалы — 1 год (при неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70%);

Ортопедическая стоматология:

- виниры (люминиры), вкладки Инлей, Онлей, Оверлей и Пинлей - 1 год;
- несъемные мостовидные протезы и коронки - 1 год;
- съемные протезы - 1 год;
- на замковые элементы съемных протезов: - на металлические части 1 год;
  - на пластмассовые части 6 мес;
- условно съемные конструкции при протезировании на имплантатах - 1 год;
- на каркасы металлокерамических или цельнолитых конструкций - 1 год;
- на временные коронки – 2 недели.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки могут уменьшаться на 50%.

В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является

обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Срок ношения временных конструкций 1 – 6 месяцев. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.

Хирургическая стоматология (имплантология):

В случае отторжения дентального имплантата до начала протезирования Клиника переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Имплантат повторно не оплачивается, операция имплантации оплачивается по действующему прейскуранту. Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия в Клинике, а также оплатить костные материалы и мембраны. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Клиникой на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные мероприятия отсутствуют полностью.

Ортодонтия:

Съемные и несъемные ортодонтические конструкции — 1 день.

Обязательным условием для поддержания и сохранения результата ортодонтического лечения являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, посещение ортодонта после завершения ортодонтического лечения в первый год каждые 2 месяца, а также фиксация несъемного или съемного ретейнера после снятия несъемной или съемной техники. Срок ношения несъемного и съемного ретейнеров от 3 лет. Если в случае необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов, то гарантийные обязательства аннулируются.

При оказании ортодонтического лечения Клиника гарантирует:

- точность диагностики;
- качество и правильность изготовления и установки ортодонтических конструкций в полость рта пациенту;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

С момента установки конструкции гарантия действует 1 день и далее в течение всего периода ношения конструкции пациентом гарантия не распространяется.

В случае поломки или утери ортодонтической конструкции изготовление новой осуществляется за отдельную плату.

8. ВИДЫ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ (УСЛУГ), НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНАВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК И СРОК СЛУЖБЫ ВВИДУ ИХ СПЕЦИФИКИ

Гарантия не распространяется на следующие виды работ (услуг):

- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- ортодонтическое лечение. Результатом в этом случае является оптимизация (улучшение) положения зубов. Результат лечения не овеществлен;
- на флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;
- на все виды зубных украшений, на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.);

- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировка съемных протезов;
- на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, введение филлеров в мягкие ткани губ и лица, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве;
- при заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания;
- при отказе пациента от гарантийных обязательств, при подписании им соответствующего добровольного информированного согласия;

Профилактические осмотры являются платными, мероприятия, проводимые в целях поддержания или коррекции достигнутого результата, в том числе поддержание функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, пришлифовывание и т.п.), подлежат оплате пациентом.

Приложение № 1

Сроки гарантии* на различные виды стоматологических услуг в зависимости от КПУ

**Срок гарантии равен сроку службы*

№	Наименование	Срок гарантии КПУ<13	Срок гарантии КПУ 13-18	Срок гарантии КПУ >18 и неудовлетворительная гигиена
1	Профессиональная гигиена полости рта	-	-	-
2	Отбеливание зубов	-	-	-
3	Зубные украшения	-	-	-
4	Восстановление зуба пломбой (композит/ СИЦ)	1 год	9 мес	6 мес
5	Временная пломба	3 дня	3 дня	3 дня
6	Восстановление зуба пломбой при отказе от протезирования	1 день	1 день	1 день
7	Временная коронка	2 недели	2 недели	2 недели
8	Хирургические операции	-	-	-
9	Виниры (люминиры), вкладки Инлей, Онлей, Оверлей и Пинлей	1 год	1 год	1 год
10	Несъемные мостовидные протезы и коронки	1 год	1 год	1 год
11	Съемные протезы	1 год	1 год	1 год
12	На замковые элементы съемных протезов: а) на металлические части б) на пластмассовые части	 1 год 6 мес	 1 год 6 мес	 1 год 6 мес
13	Условно съемные конструкции при протезировании на имплантатах	1 год	1 год	1 год
14	На каркасы металлокерамических или цельнолитых конструкций	1 год	1 год	1 год
15	Ортодонтические съемные и несъемные конструкции	1 день	1 день	1 день