УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
ООО «Здравушка»
от 31.08.2026 №2

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах при оказании платных стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящие гарантийные обязательства и сроки службы при оказании платных стоматологических медицинских услуг (далее – гарантийные обязательства) регулируют гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы услуг, оказываемых в обществе с ограниченной ответственностью «Здравушка» (далее – медицинская организация).

1.2. Настоящее гарантийные обязательства разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществленный результат (приложение 1 к настоящим обязательствам): пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п.

На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не овеществлённые результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг.

Исполнитель освобождается от гарантийных обязательств в отношении конкретного результата работы, если докажет, что недостаток возник после принятия результата работы Заказчиком (Потребителем) вследствие нарушения им рекомендаций и назначений лечащего врача, правил пользования результатом работы либо действий третьих лиц или непреодолимой силы, и что допущенное нарушение находится в причинной связи с возникшим недостатком.

2. Определение понятий

2.1. Гарантия качества лечения – временной промежуток клинического благополучия Потребителя (Заказчика) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется функциональная ценность выполненной работы.

2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, Потребитель (Заказчик) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги.

2.3. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, Потребитель (Заказчик) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.4. Недостаток оказанной услуги – несоответствие услуги обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо условиям договора, либо целям, для которых услуга такого рода обычно оказывается, либо целям, о которых Заказчик (Потребитель) был поставлен в известность при заключении договора.

2.5. 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.

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

3. Правила предоставления гарантий

3.1. На проделанные работы Заказчику/Потребителю предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие овеществлённый результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы с учетом необходимых условий.

3.2. Гарантии носят индивидуальный характер. При определении гарантии врач учитывает определенные обстоятельства:

- каждую конкретную выполненную работу;
- учет конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- особенности лечения, которые обсуждаются с пациентом /предварительно/ до и после проведенного лечения.

При установлении каждому Заказчику/Потребителю на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы), медицинский работник Исполнителя (далее – врач) учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья Заказчика/Потребителя;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности Заказчика/ Потребителя, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

3.3. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение Заказчиком/Потребителем всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным врачом.

3.4. В отдельных сложных случаях, при требовании Заказчика/Потребителя, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантийный срок не устанавливается. Это не лишает Заказчика (Потребителя) права предъявить требования, связанные с недостатками услуги, если он докажет, что недостаток возник до принятия результата работы или по причинам, возникшим до этого момента (пункты 5, 6 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Заказчику/Потребителю консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или

пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то Заказчик/Потребитель оплачивает только новую работу, и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений Заказчик/Потребитель обязан немедленно сообщить об этом врачу и незамедлительно явиться на приём к врачу.

3.5. Гарантийные сроки и сроки службы, соответствующие значениям, указанным в Приложении № 1 к настоящему Положению, применяются по умолчанию и не требуют отдельной записи в медицинской карте. Индивидуальные гарантийные сроки, отличные от значений Приложения № 1 (в том числе сроки, сниженные в связи с состоянием здоровья, гигиеной полости рта, показателем КПУ и иными обстоятельствами, указанными в пункте 3.2 настоящего Положения), а также обстоятельства, ограничивающие гарантию, подлежат обязательной фиксации в карте с подписью врача и Заказчика/Потребителя. Лечение без гарантии оформляется дополнительным соглашением к договору на оказание платных медицинских услуг.

3.6. В случае если Заказчик/Потребитель отказывается использовать изготовленную ему ортопедическую конструкцию из-за временных неудобств, связанных с адаптацией к ней, при условии изготовления конструкции с соблюдением стандартов, претензии не принимаются.

3.7. В случае выявления существенных недостатков (невозможность использования результата выполненной работы) Заказчик/Потребитель вправе предъявить претензии Исполнителю, если будет доказано, что существенные недостатки возникли до принятия результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.8. Требования Заказчика (Потребителя) удовлетворяются в сроки, установленные статьями 30 и 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»: требование о безвозмездном устранении недостатков – в срок, согласованный сторонами и указанный в договоре или ином документе (по общему правилу – разумный срок); требования об уменьшении цены, о возмещении понесённых расходов и о возврате уплаченных денежных средств – в течение десяти дней со дня предъявления.

3.9. В случае неудовлетворения требований в течение 10 дней или при наличии неустранимого недостатка Заказчик/Потребитель имеет право на изготовление новой ортопедической конструкции за счет средств Исполнителя; уменьшение цены за выполненную работу; возмещение расходов по устранению недостатков другими лицами по выбору Заказчика/Потребителя, расторжение договора о выполнении работы с возмещением реальных убытков.

3.10. Исполнитель отвечает за недостатки в работе в течение гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы Заказчиком/Потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действия третьих лиц или непреодолимой силы. В течение установленного срока службы Исполнитель отвечает только за существенные недостатки работы, если будет доказано, что недостатки возникли до принятия Заказчиком/Потребителем результатов работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.11. Исполнитель не может дать стопроцентную гарантию успеха лечения. Всегда существует вероятность риска. Успешный результат лечения зависит от множества факторов, а также индивидуальных особенностей организма отдельно взятого человека. Заказчику/Потребителю доводится информация о сущности предложенного лечения и уникальности его собственного организма, о том, что невозможно предсказать точный исход планируемого лечения, дать какие-либо гарантии или заверения по поводу излечения, а гарантировано то, что все необходимые и согласованные с Заказчиком/Потребителем лечебные манипуляции будут выполнены в соответствии с существующими стандартами и требованиями. Заказчик/Потребитель может задать врачу все вопросы и получить ответы по поводу своего заболевания и его лечения и дать согласие на проведение лечения.

4. Гарантия не распространяется

4.1 На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках.

4.2 На зубы с диагнозом «периодонтит» или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

4.3. На временные пломбы.

4.4. На перебазировку протеза, временные коронки и временные съемные протезы.

4.5. При выборе Заказчиком/Потребителем не оптимального плана лечения - например, применение пломбирования при обширном разрушении коронковой части зуба (а не ортопедическом лечении), когда имеется разрушение более 50% коронковой части зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

4.6. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

4.7. На профессиональную гигиену.

4.8. На пародонтологическое лечение.

4.9. На наложение повязки (временной пломбы).

4.10. На отбеливание зубов.

4.11. На операцию удаления зуба.

4.12. На операцию цистэктомии с резекцией верхушки корня.

4.13. Иные виды оперативных вмешательств.

4.14. На ортодонтическое лечение.

4.15. На сам имплантат как изделие (в отношении имплантата действует гарантия завода-изготовителя) и на хирургическую операцию по установке (монтажу) имплантата. Гарантийные сроки и сроки службы ортопедической конструкции с опорой на имплантаты устанавливаются в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Положению.

5. Прекращение действия гарантии

5.1. В случае несоблюдения указанных ниже требований, Заказчик/Потребитель лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- В случае отказа Заказчика/Потребителя от завершения согласованного плана лечения;
- При несоблюдении рекомендаций врача;
- При несоблюдении гигиены полости рта;
- При исправлении недостатков в других клиниках до осмотра Заказчика/Потребителя врачом и заключении о необходимости исправления недостатков, если таковые имелись;
- При неявке на очередной профилактический осмотр (при наличии записи в карте).

5.2. Исполнитель имеет право отказать Заказчику/Потребителю в гарантийном обслуживании, если:

- в течение гарантийного срока у Заказчика/Потребителя возникнут заболевания внутренних органов, а также такие изменения состояния организма (беременность, прием лекарственных препаратов, вредные внешние воздействия и т.д. и т.п.), которые могут негативно повлиять на результат оказанной услуги/выполненной работы;
- в течение гарантийного срока Заказчик/Потребитель обратится за оказанием той же услуги в другую медицинскую организацию;
- результат оказанной услуги/выполненной работы будет уничтожен или поврежден в результате каких-либо форс-мажорных обстоятельств.

6. Порядок обращения Заказчика/Потребителя по гарантийным случаям

6.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Заказчик/Потребитель должен обратиться (по телефону или лично) к врачу, изложив суть замечания и записаться на бесплатный прием. Врач извещает о данном случае главного врача.

6.2. После осмотра пациента врачом он представляет карту, а при необходимости организует осмотр Заказчика/Потребителя совместно с главным врачом, а, при необходимости, с членами Врачебной комиссии Исполнителя, которые принимают решение, считать ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

7. Особенности гарантийных обязательств при протезировании на импланты

7.1. Существуют сроки службы и гарантии на сам имплантат и гарантии на результаты протезирования с применением имплантатов.

7.2. Срок службы имплантата, как изделия, устанавливается фирмой - производителем, декларирующей качество своей продукции. Поскольку результат лечения зависит не только от качества применяемых имплантатов, правильно спланированного и проведенного лечения, но и от целого ряда других причин, в том числе и от самого Исполнителя (Заказчика).

7.3. При оказании услуг с применением дентальных имплантатов гарантийные обязательства определяются отдельно в отношении трех объектов:

а) имплантат как медицинское изделие – гарантия и срок службы устанавливаются заводом-изготовителем; Исполнитель доводит до Заказчика (Потребителя) сведения о производителе и заявленных им сроках, но не отвечает за качество самого изделия сверх пределов, установленных изготовителем и законодательством;

б) хирургическая операция по установке (постановке) имплантата – гарантийный срок не устанавливается ввиду зависимости результата (остеоинтеграции) от индивидуальных биологических особенностей организма Заказчика (Потребителя); это не освобождает Исполнителя от ответственности за недостатки, возникшие вследствие нарушения технологии проведения операции, если они возникли до принятия результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

в) ортопедическая конструкция с опорой на имплантаты (коронка, мостовидный протез и иная конструкция) – гарантийный срок 1 (один) календарный год, срок службы 2 (два) календарных года. Гарантийный срок

и срок службы исчисляются с момента установки готовой ортопедической конструкции в полости рта.

Примечание: Данные сроки рекомендованы для Заказчика/Потребителя с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. Гарантия на работы и услуги по терапевтическим мероприятиям стоматологии устанавливается с момента завершения лечения и постановки постоянной пломбы, на которую и дается гарантия. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

- При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания Заказчика/Потребителя выполнить работу по определенной схеме врач имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом Заказчика/Потребителя. Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет Заказчика/Потребителя. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).
- Гарантии на услуги. Исполнитель гарантирует оказание стоматологической помощи в условиях соблюдения требования Положения о контроле качества и безопасности медицинской помощи, с использованием общепринятых методик и технологий, соблюдением стандартов и клинических протоколов, с учетом модели Заказчика/Потребителя, данных обследования и учета общего состояния здоровья Заказчика/Потребителя до имплантации с целью выявления возможных скрытых противопоказаний к установке имплантатов при осуществлении врачебного контроля за процессом приживления имплантата.

7.4. Исполнитель оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения Заказчиком/Потребителем рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока.

7.5. В случае возникновения разногласий по поводу соблюдения Заказчиком/Потребителем гигиены полости рта, нарушений рекомендаций врача и проч., Заказчик/Потребитель может быть направлен на Врачебную комиссию Исполнителя для проведения экспертизы качества медицинской помощи. Заказчик (Потребитель) вправе не согласиться с её выводами и обратиться за проведением независимой экспертизы качества медицинской помощи в установленном законом порядке.

7.6. По требованию Заказчика/Потребителя Исполнитель

предоставляет сведения об используемом имплантате как медицинском изделии, в том числе о сроке его службы (сроке годности), медицинских показаниях и противопоказаниях к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие (наименование, производитель, серийный/партийный номер), в соответствии с пунктом 37 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659.

Примечание. Установленные прогнозируемые гарантии выполняются при следующих условиях:

- если в период действия гарантий у Заказчика/Потребителя не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если Заказчик/Потребитель будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания врача;
- если Заказчик/Потребитель будет посещать врача с частотой, рекомендованной врачом;
- если в период лечения у врача Заказчик/Потребитель не будет лечить, то же самое у врача другой клиники;
- если при обращении за неотложной помощью в другую клинику Заказчик/Потребитель предоставит выписку из карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки работы Исполнителя будут исправляться Исполнителем;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства, способные негативно повлиять на результаты лечения.
- если установленные врачом (врачами) и согласованные с заказчиком/Потребителем прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксированы в карте (подпись пациента, врача).

8. Заключительные положения.

8.1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах действует до момента принятия других нормативных актов на федеральном или территориальном уровне.

8.2. Приложение 1 к Положению о гарантийных обязательствах является неотъемлемой его частью.

Приложение №1
к Положению о гарантийных обязательствах

№ п/п	Наименование овеществлённого результата работы (оказанной стоматологической услуги)	Гарантийный срок	Срок службы
	Постановка пломб, художественная реставрация, восстановление цвета и формы зубов		
1	Пломба из стеклоиономерного цемента (СИЦ) постоянного зуба		
1.1.	I класс по Блеку	1 год	1 год
1.2.	II класс по Блеку	1 год	1 год
1.3.	III класс по Блеку	1 год	1 год
1.4.	IV класс по Блеку	6 мес.	6 мес.
1.5.	V класс по Блеку	6 мес.	6 мес.
1.6.	VI класс по Блеку	1 год	1 год
1.7.	Пломба с парапульпарными или анкерными штифтами	1 год	1 год
2	Пломба из композита светового отверждения постоянного зуба		
2.1.	I класс по Блеку	1 год	1 год
2.2.	II класс по Блеку	1 год	1 год
2.3.	III класс по Блеку	1 год	1 год
2.4.	IV класс по Блеку	6 мес.	6 мес.
2.5.	V класс по Блеку	6 мес.	6 мес.
2.6.	VI класс по Блеку	1 год	1 год
3	Пломба с парапульпарными или анкерными штифтами	1 год	1 год
4	Пломба из цемента химического отверждения (СИЦ) молочного зуба	2 мес.	2 мес.
5	Пломба из композита светового отверждения молочного зуба	6 мес.	6 мес.

Гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённые результаты работ (оказанные стоматологические услуги) ортопедического профиля

Наименование овеществлённого результата работы (оказанной стоматологической услуги)	Гарантийный срок	Срок службы
Вкладки		
Из металла	1 год	1 год
Из керамики	1 год	1 год
Из композитных материалов	1 год	1 год
Виниры		
Из керамики	1 год	1 год
Из композитных материалов	1 год	1 год
Искусственные коронки		
Из пластмассы (провизорные)	До окончания протезирования	
Из металла (цельнолитые)	1 год	1 год
Из металлокерамики	1 год	1 год
Из керамики	1 год	1 год
Из диоксида циркония	1 год	1 год
Нейлоновые протезы		
Частичные съёмные нейлоновые протезы	1 год	1 год
Полные съёмные нейлоновые протезы	1 год	1 год
Пластмассовые протезы		
Частичные съёмные пластиночные протезы	1 год	год
Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	1 год
Адгезивные протезы		
Адгезивные протезы из композитных материалов	6 мес.	6 мес.
Мостовидные протезы		
Цельнолитые	1 год	1 год
Цельнолитые с облицовкой	1 год	1 год
Из металлокерамики	1 год	1 год

Из диоксида циркония	1 год	1 год
Бюгельные протезы	1 год	1 год
Ортопедические конструкции с опорой на имплантаты	1 год	2 года

Примечание: При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы предоставляются на ортопедическую конструкцию и определяются в соответствии с конструкцией протеза. Исполнитель устанавливает сроки гарантии 1 календарный год, сроки службы 2 календарных года. Гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента установки готового зубного протеза в полости рта.

1. Гарантийные сроки терапевтических работ действительны для

Заказчика/Потребителя с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса;

- при КПУ зубов - 13-18 сроки снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.

Гарантийные сроки и сроки службы для ортопедических работ снижаются на 50% при неудовлетворительной гигиене полости рта. При нарушении графиков профилактических осмотров, рекомендуемых планом лечения (запись в карте, информированном согласии или договоре), гарантия аннулируется.

2. При протезировании на импланты сроки гарантии и службы устанавливаются только на ортопедическую конструкцию с момента ее постановки в полости рта и определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма.

3. Гарантийные сроки не устанавливаются на лечение корневых каналов зубов, ортодонтическое лечение и хирургическую операцию по установке (вживлению) имплантата. Гарантийные обязательства в отношении ортопедической конструкции с опорой на имплантаты устанавливаются в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Положению.

4. Пациент обязуется:

- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг, в том числе: выполнять назначения лечащего врача; сообщать необходимые сведения о своем состоянии здоровья; соблюдать режимы гигиены, питания и ухода за ротовой полостью после проведения процедуры, в том числе указанные в Памятке пациента;

- являться на лечение в установленное время, согласованное с врачом;
- соблюдать гигиену полости рта и являться на назначенные медицинские проверки;
- являться на контрольные и профилактические осмотры, указанные в медицинской карте.

_____