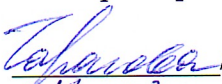


[illegible]

УТВЕРЖДЕНО:

Генеральный директор ООО «Дентэль»

 Тарасова Э.И.  
«13» августа 2026 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О гарантийных обязательствах и установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между Стоматологической клиникой «Дентэль» (далее – «Клиника») и пациентом (далее—Заказчик) при оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств.

Клиника в своей деятельности строго руководствуется положениями действующего законодательства РФ, в том числе:

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 г. № 152 «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»

Настоящее положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на оказываемые в Клинике стоматологические услуги, работы, правила их установления и изменения.

Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, в соответствии с существующими технологиями, все материалы сертифицированы, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории Российской Федерации.

#### 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

Гарантийный срок — это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного (бесплатного) устранения выявленных недостатков. В период гарантийного срока Клиника обязуется устранить недостатки за свой счет, если не докажет, что данный случай не является гарантийным и неблагоприятные последствия связаны с обстоятельствами, возникшими после принятия работы Заказчиком вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц, непреодолимой силы, иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Положением.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, то есть с момента оказания услуги.

Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается лечащим врачом и указывается в медицинской документации с учетом обстоятельств установления гарантии.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам), технологиям и условиям договора.

Срок службы — период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия услуги.

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; это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных затрат (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления в течение срока службы существенных недостатков в выполненной работе, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом) в письменном виде.

### **3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ**

Гарантия предоставляется при условии выполнения пациентом следующих требований:

- соблюдение периодичности профилактических осмотров, назначенных лечащим врачом;
- осуществление профессиональной гигиены полости рта с периодичностью, не менее 1 раза в 6 месяцев;
- соблюдение всех рекомендаций лечащего врача;
- соблюдение сроков предполагаемого врачом лечения, выполнение согласованного плана лечения;
- соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- своевременное информирование врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;
- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, своевременное обращение в Клинику, не устранять недостатки в другой медицинской организации (при обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки).

В случае несоблюдения пациентом установленных требований, гарантийные обязательства Клиники прекращаются.

### **4. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ**

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической услуги, пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья (с учетом их права и желания получать ее);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;

- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
  - установление полного стоматологического и гигиенического диагноза;
  - составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
  - использование методов и технологий лечения, разрешенных к использованию;
  - индивидуальный подбор анестетиков, с учетом возраста пациента, его аллергологического статуса, имеющихся противопоказаний, показателей общего здоровья и собственного опыта лечения;
  - безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
  - точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
  - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
  - применение при лечении качественных материалов, не утративших сроков годности;
  - проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
  - контроль процесса и результатов лечения (в том числе в динамике лечения);
  - проведение мероприятий по устранению или снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
  - определение степени риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
  - достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).
- Совокупность указанных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

## **5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение общего состояния 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 процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта (сроки гарантии и службы в этом случае уменьшаются на 50%);

## **6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

Гарантия не распространяется:

- в случае, если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов,

вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;

- в случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой, при отказе пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, перелечивание корневых каналов);

- на лечение корневых каналов при повторном лечении зуба в случае появления болей, (осложнений), как результата ранее леченого начального пульпита (глубокого кариеса);

- в случае возникновения патологии связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения;

- при лечении каналов постоянных зубов с несформированными верхушками у детей в возрасте от 6 до 11 лет;

- при наличии подвижности зубов (гарантийный срок устанавливает лечащий врач);

- при наличии диагноза заболеваний десен: пародонтоз;

- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме, врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента;

- на зубы, лечение которых проходило в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний. Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его амбулаторной медицинской карте.

## **7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА МЕДИЦИНСКИЕ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ)**

### **7.1. Услуги по терапевтической стоматологии.**

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита, реставрация зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, подготовка (лечение) зубов под протезирование, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования).

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

| № п/п | Наименование                                       | Срок гарантии | Срок службы |
|-------|----------------------------------------------------|---------------|-------------|
| 1.    | Лечение кариеса (пломбы, реставрации)              | до 12 мес     |             |
| 2.    | Временные пломбы                                   | до 1 дня      |             |
| 3.    | Эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов) | до 12 мес     |             |
|       |                                                    |               |             |
|       |                                                    |               |             |
|       |                                                    |               |             |
|       |                                                    |               |             |
|       |                                                    |               |             |

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

3. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы аннулируются.

#### 4. При патологии прикуса- сроки гарантии и службы от 3х до 12 месяцев

##### 7.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и (или) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

- безметалловые коронки (спеченная керамика, прессованная керамика, композитные коронки);

-съемные конструкции: полные съемные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

-временные коронки;

-временные замещающие протезы;

| № п/п | Наименование                 | Срок гарантии | Срок Службы |
|-------|------------------------------|---------------|-------------|
| 1.    | Виниры                       | до 12 мес     |             |
| 2.    | Коронки                      | до 12 мес     |             |
| 2.2.  | Из металлокерамики           | до 12 мес     |             |
| 2.3.  | Из фарфора                   | до 12 мес     |             |
| 2.4.  | Из композиционного материала | до 12 мес     |             |
| 3.    | Мостовидные протезы          | до 12 мес     |             |
| 4.    | Съемные протезы              | до 12 мес     |             |
|       |                              |               |             |
|       |                              |               |             |
|       |                              |               |             |

##### Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта, сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируется.

3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.

4. Временные ортопедические конструкции подлежат обязательной замене на постоянные. Если по вине пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с клиники снимается.

##### 7.3. Услуги по постановке имплантантов.

Клиника гарантирует пациенту использование сертифицированных имплантантов. При проведении операции будет обеспечен необходимый уровень стерильности, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения, максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата, врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Клиника не гарантирует 100% приживаемость имплантанта, т.к. имплантант является инородным телом и неизвестна реакция организма на его вживление

Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

На пациентов, имеющих абсолютные и относительные противопоказания к операции постановки имплантатов:

- на момент сбора анамнеза;

- выявленные в процессе посещения профилактических осмотров недостатки, связанные с неудовлетворительной гигиеной полости рта;
- несоблюдение рекомендаций врача и графика осмотров;
- при обращении на консультацию в другие клиники;
- в момент отторжения имплантатов.

#### 7.4. Услуги по ортодонтии.

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты), в течение всего срока ношения ортодонтической конструкции.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинается с момента установки ортодонтических аппаратов (брекеты) во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта.

Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механической и адгезивной.

**Механическая.** По вине пациента. При этом клей остается на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до 3 раз за курс лечения, пациент обязан оплатить фиксацию согласно установленным расценкам, стоимость брекетов лишь в случае их поломки или потери. В противном случае клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

**Адгезивная.** Обусловлена нарушением адгезии (попала влага при фиксации). Клей остаётся на брежете. Повторная фиксация пациентом не оплачивается. Оплата взимается только за брекет в случае его потери или поломки.

В случае поломки ортодонтической дуги или иных элементов брекет-системы стоимость новой дуги (элемента) оплачивается пациентом.

Гарантийные обязательства не распространяются в случае:

- ношения пациентом только съёмных аппаратов (каппа, пластинка);
- только проволочных конструкций;
- отказа пациента от ретенционных аппаратов;
- неявки на гарантийный профосмотр.

В случае поломки ретенционного аппарата пациент должен немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

Гарантия не распространяется:

- на съёмные детские ортодонтические пластинки и аппараты при их механическом повреждении или потере.

При поломке съёмной ортодонтической конструкции, починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту

Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.),
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

### **8. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ**

Стоматологические заболевания, указанные в п.8, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска

возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ**

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока в него не будут внесены изменения приказом генерального директора Клиники, либо пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном, областном либо местном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.