



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Стоматология Улыбка Тари»

УТВЕЖДАЮ
Директор
ООО «Стоматология Улыбка Тари»
О.П.Василинич
«09» сентября 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
В ООО «СТОМАТОЛОГИЯ УЛЫБКА ТАРИ»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;

Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами:

- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ от 30 мая 2026 г. N 659);
- ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.2. Настоящее положение определяет условия и порядок установления гарантийных сроков на оказываемые стоматологические услуги и работы, прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг, особенности определения конкретных гарантийных сроков в ООО «Стоматология Улыбка Тари».

1.3. Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта;
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба;
- лечение осложненного кариеса зубов;
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта;
- отбеливание зубов и др.

Стоматологические работы — медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее);
- прямые композитные реставрации (пломбы);

- не прямые реставрации (вкладки, виниры, коронки, полукоронки);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные.

1.4. Специфика стоматологической помощи состоит в том, что неотъемлемой частью процесса ее оказания в большинстве случаев является создание определенного конечного продукта (зубного протеза, пломбы), а в соответствии со статьей 5 закона РФ "О защите прав потребителей" производитель любого продукта должен установить для него срок гарантии.

1.5. Согласно закону РФ «О защите прав потребителей» и «Правилам предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», в течение установленного гарантийного срока пациент имеет право предъявлять медицинской организации требования, связанные с любыми недостатками результата стоматологических работ.

1.6. Гарантийный срок — это период, в течение которого исполнитель (медицинская организация) обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков овеществленного результата стоматологических работ, возникших по вине исполнителя. Согласно закону о защите прав потребителя, Потребитель при обнаружении недостатков стоматологической услуги по своему выбору имеет право потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездно выполнить аналогичные работы с использованием аналогичных материалов (если речь идет об изделии, пациент должен при этом вернуть первоначальное изделие);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании стоматологических услуг и потребовать возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании стоматологических услуг, если им обнаружены существенные недостатки услуги или иные существенные отступления от условий договора.

1.7. Недостаток — это несоответствие результата стоматологических работ требованиям стандартов качества, предъявляемым к продуктам данного вида.

1.8. Несущественный недостаток — это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением.

1.9. Существенный недостаток — это неустраняемый или устранимый при больших затратах времени и/или средств недостаток, способный стать причиной разрушения результата стоматологических работ или препятствующий его использованию по назначению.

2. Условия настоящего Положения

2.1. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

2.2. Срок ответа на письменную претензию пациента — 10 рабочих дней. Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций либо изготовления их заново);
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

2.3. В случае если требование пациента в течение указанного срока не удовлетворено, а также в случае неустраняемости недостатков или вызванного недостатками разрушения результата стоматологических работ пациент вправе потребовать, чтобы медицинская организация:

- бесплатно выполнила аналогичные работы из аналогичных материалов (если речь идет об изделии, пациент должен при этом вернуть исполнителю первоначальное изделие).

2.4. Гарантийный срок исчисляется с момента принятия результата стоматологических работ пациентом, т. е. с момента завершения соответствующих работ и подписания акта выполненных работ одновременно врачом и пациентом.

2.5. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок изделия начинает исчисляться заново.

2.6. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, **если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).**

2.7. Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги/работы:

- профессиональная гигиена;
- отбеливание зубов;
- пародонтологическое лечение;
- эндодонтическое лечение;
- операция удаления зуба.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг оказываются в возмездном порядке.

2.8. Гарантийные обязательства не распространяются:

- на эндодонтически ранее леченные зубы;
- на эндодонтическое лечение временных и постоянных зубов с диагнозом пульпит, периодонтит или другой периапикальной патологией;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания;
- на перебазировку протеза.

2.9. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате **(не гарантийные случаи):**

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

2.10. Прекращение действия гарантии. Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения следующих требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта;
- в случае исправления (устранения) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами клиники.

2.11. При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться к администратору клиники и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

2.12. После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться к главному врачу клиники.

2.13. Клиника оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

2.14. Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий: строгое соблюдение постоперационного режима согласно рекомендациям врача.

3. Гарантийные сроки на стоматологические работы

На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки:

Гарантийные сроки на терапевтическую стоматологическую помощь в ООО «Стоматологии Улыбка Тари»

Наименование		Срок гарантии	Рекомендации:
Пломба из цемента	Любая поверхность зуба	1 месяц	Рекомендовать протезирование или замену на пломбу из композита светового отверждения!!!
Пломба из композита светового отверждения на постоянном зубе	I класс по Блэку	1 год	
	II класс по Блэку – поражены 2 поверхности	9 месяцев	
	II класс по Блэку – поражены 3 поверхности зуба и/или ИРОПЗ более 0.6	6 месяцев	Рекомендовать протезирование!!!
	III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	
Пломба из композита светового отверждения на временном зубе	I класс по Блэку	1 год	
	II класс по Блэку	6 месяцев	
	III, IV, V классы по Блэку	3 месяца	

Гарантийные сроки овеществленных результатов
ортопедической стоматологической помощи
в ООО «Стоматология Улыбка Тари»

Наименование		Срок гарантии	Рекомендации:
Вкладки	Металлические	1 год	
	Керамические (Еmax)	1 год	
	Из диоксида циркония	1 год	
Виниры	Из диоксида циркония	1 год	
	Керамические (Еmax)	1 год	
Мостовидные протезы и коронки	Из пластмассы, изготовленные лабораторным методом	6 месяцев	
	Из пластмассы, изготовленные прямым методом	2 недели	
	Цельно-литые	1 год	
	Из диоксида циркония	1 год	
	Металлокерамические	1 год	
Бюгельные протезы		1 год	
Пластиночные протезы	Частичные съемные	1 год	
	Полные съемные	1 год	
Цементировка / фиксация вкладки, коронки, мостовидного протеза (для работ, сделанных в сторонней клинике и истекшим гарантийным сроком)		1 месяц	Повторное ортопедическое лечение, удаление, имплантация

Гарантийные сроки овеществленных результатов
хирургической стоматологической помощи
в ООО «Стоматологии Улыбка Тари»

Вид работы	Возможные недостатки	Гарантийный срок
Операция по установке зубного имплантата	Отторжение имплантата	1 год

Комментарий:

«Гарантийные обязательства Исполнителя не сохраняются в случае выявления или возникновения у Пациента в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вследствие длительного приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих их тканях». Данные обстоятельства считаются форс-мажорными в соответствии с ч. 4 ст. 29 «Закона о защите прав потребителей».

4. Особенности определения конкретных сроков

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для терапевтических работ с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%

Для терапевтических работ до 18 лет:

3-6 лет:

При КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 6 сроки снижаются на 50%

7-10 лет:

При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

11-14 лет:

При КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

15-18 лет:

При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 9 сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

Для ортопедических работ:

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).