

Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО «Маридент»

 Щедрина М.Ю.  
«01» октября 2025 года

## Положение

о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг клиникой «Добрая»

### 1. Общие положения.

- 1.1. Данное «Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг» (далее «Положение о гарантиях») с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими Договорами и локальными Актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы со стороны Клиники перед Пациентом при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей", Гражданского кодекса РФ, ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 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. N 1006"
- 1.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществлённый результат: 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. Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических услуг, Правила внутреннего распорядка медицинской организации, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и Клиникой «Добрая».

### 2. Термины и определения

- 2.1. **Гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
  - 2.1.1. Безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
  - 2.1.2. безвозмездного изготовления другой конструкции из однотипного материала такого же качества, повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан вернуть ранее переданную ему исполнителем конструкцию;
  - 2.1.3. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- 2.2. **Срок службы** - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.
  - 2.2.1. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, пациент вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной

услуги, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы.

- 2.3. Если требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:
  - 2.3.1. Соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
  - 2.3.2. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
  - 2.3.3. отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.
- 2.4. **Недостаток** – несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии.
  - 2.4.1. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги).
  - 2.4.2. Если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги) пациент вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока.
- 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. Права и обязанности клиники и пациента.

- 3.1. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг пациент должен обратиться к администратору клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.
- 3.4. Достижение положительного результата оказания медицинской услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги.

### 4. Исчисление срока гарантии и срока службы.

- 4.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.

### 5. Снижение гарантийного срока (срока службы).

- 5.1. 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 на стоматологические услуги.

5.2. Обязательным условием в случае снижения гарантийных обязательств является наличие соответствующей записи в амбулаторной карте стоматологического больного

**6. Возможные причины снижения периода гарантийного срока (срока службы):**

6.1. Возможны следующие причины:

6.1.1. наличие подвижности зубов;

6.1.2. наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

6.1.3. влияние общих заболеваний пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

6.1.4. влияние вредных производственных факторов на работе пациента или связанных с контактированием пациента с ними;

6.1.5. снижение иммунологической реактивности организма пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

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

6.1.7. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

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

6.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

6.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта Гигиенический индекс, определяемый врачом, больше 1,5 срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

6.3. При показателе кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы равном 13-18 единиц срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

6.4. При показателе кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы более 18 единиц сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

**7. Отмена гарантийного срока (срока службы)**

7.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. 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. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;

7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

7.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);

7.1.5. 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.);

- 7.1.6. Возникновения у пациента в процессе лечения, протезирования или после его окончания проблем сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Исполнителем лечебных технологий;
- 7.1.7. В случае несоблюдения пациентом Правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических услуг, пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам;
- 7.1.8. Если пациент умышленно или по неосторожности скрыл, или дал Исполнителю ложную информацию о перенесённых заболеваниях, оперативных вмешательствах, аллергических реакциях и реактивных психических состояниях в документах, имеющих отношение к Договору на оказание платных медицинских услуг, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ;
- 7.1.9. Отторжения имплантатов в результате соматического заболевания.

**8. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ.**

№	Наименование	Срок гарантии
8.1.	Пломбы и иные реставрационные материалы:	
8.1.1.	I, II, III классы по Блэку	1 год
8.1.2.	IV, V, VI классы по Блэку	6 месяцев
8.2.	При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%. Модифицированная классификация кариозных поражений по локализации (I – VI по степени глубины – от меньшего к большему)	
8.3.	Профессиональная гигиена полости рта	1 день
8.4.	Виниры композитные	2 недели
8.5.	Пломба и реставрация зуба после первичного эндодонтического лечения	6 месяцев
8.6.	Восстановление депульпированного зуба, который пациент не соглашается покрывать коронкой при наличии таких показаний.	2 недели
8.7.	Постоянная пломба под коронку после эндодонтического лечения	6 месяцев
8.8.	Эндодонтическое лечение зубов – первичное	12 месяцев
8.9.	Эндодонтическое лечение зубов – повторное.	1 неделя
8.10.	Временные пломбы. Если пациент в определенный врачом срок не устанавливает постоянную пломбу, на эндодонтическое лечение и восстановление временной пломбы гарантия не распространяется.	1 неделя
8.11.	Постановка шины, приклеивание ретейнера	1 неделя

- 8.12. Гарантия на повторное эндодонтическое лечение не распространяется, так как невозможно спрогнозировать 100% результат в виде срока. Можно прогнозировать только процент успешности лечения в зависимости от каждого конкретного случая. Все хирургические и ортопедические манипуляции, связанные с устранением осложнений после первичного и повторного эндодонтического лечения, пациент оплачивает дополнительно. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
- 8.13. При показателе кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы 13-18 единиц – сроки снижаются на 30%.
- 8.14. При показателе кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы более 18 единиц – сроки снижаются на 50%.
- 8.15. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

**9. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по  
ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ.**

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Срок гарантии</b>
9.1.	Съемные протезы временные	6 месяцев
9.2.	Частичные или полные съёмные протезы постоянные	6 месяцев
9.3.	Мостовидные протезы постоянные из металлокерамики и металла	12 месяцев
9.4.	Мостовидные протезы постоянные безметалловые из керамики, циркония	12 месяцев
9.5.	Бюгельные протезы	6 месяцев
9.6.	Коронки, вкладки, виниры из пластмассы	1 неделя
9.7.	Коронки, вкладки, виниры из металлокерамики и металла	12 месяцев
9.8.	Коронки, вкладки, виниры безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев
9.9.	Протезирование на имплантатах, при условиях: Контрольный осмотр после завершения протезирования с опорой на имплантаты через 3- 6 месяцев по назначению врача-ортопеда. Профессиональная гигиена каждые 3 месяца	12 месяцев
9.10.	Починка съемных протезов	1 неделя
9.11.	Временные коронки	1 неделя

- 9.12. При коррекции протезов в процессе использования срок гарантии (срок службы) не возобновляется.
- 9.13. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.
- 9.14. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях: при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 9.15. Сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 9.16. Сроки гарантии рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
- 9.17. При показателе кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы 13-18 единиц – сроки снижаются на 30%.
- 9.18. При показателе кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы более 18 единиц – сроки снижаются на 50%.
- 9.19. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.
- 9.20. Сроки гарантии и сроки службы распространяются на следующих условиях:
- 9.20.1. Контрольный осмотр после завершения протезирования с опорой на имплантаты через 3-6 месяцев по назначению врача-ортопеда. Профессиональная гигиена каждые 6 месяцев.
- 9.20.2. При наличии заболеваний тканей пародонта (гингивит или пародонтит), курении, беременности – профилактическая гигиена полости рта каждые 3 месяца.
- 9.21. Гарантия не действует в случае, если произошла поломка конструкции из-за травмы, падения конструкции с высоты и других форс-мажоров.
- 9.22. Гарантия не действует при полной или частичной потери пациентом конструкции. Расходы по изготовлению новой пациент оплачивает полностью.

**10. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по  
ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И ХИРУРГИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ.**

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Срок гарантии</b>
10.1.	Гарантия на сам имплант от производителя	1 год
10.2.	Гарантия на операцию имплантации	1 месяц

- 10.3. Повторная операция имплантации оплачивается отдельно.
- 10.4. Гарантия не действует на имплант и операцию имплантации в случаях:
- 10.4.1. умышленное сокрытие противопоказаний;
- 10.4.2. серьезные проблемы со здоровьем пациента (онкология, диабет, патологии внутренних органов и т.д.);
- 10.4.3. неявка на контрольные осмотры;
- 10.4.4. нарушение правил гигиены;
- 10.4.5. самовольный приём медикаментов;
- 10.4.6. нарушение правил реабилитации;
- 10.4.7. поломка импланта, штифта из-за травмы и других форс-мажоров;
- 10.4.8. при неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.
- 10.4.9. На хирургические манипуляции, в том числе пародонтологические, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых).
- 10.4.10. Существует возможность появления экзостозов после удаления зубов.
- 10.5. Все хирургические манипуляции, связанные с удалением экзостозов, пациент оплачивает дополнительно.

**11. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ОРТОДОНТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ.**

№	Наименование	Срок гарантии
11.1.	Съемные ортодонтические конструкции	3 месяца
11.2.	Несъемные ортодонтические конструкции	3 месяца
11.3.	Ретейнер	1 месяц с момента фиксации

- 11.4. Гарантия не действует в случае, если произошла поломка конструкции из-за травмы, падения конструкции с высоты и других форс-мажоров;
- 11.5. Гарантия не действует при полной или частичной потере пациентом конструкции. Расходы по изготовлению новой пациент оплачивает полностью.

**12. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ДЕТСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ.**

№	Наименование	Срок гарантии
12.1.	Лечение молочных зубов при полной санации полости рта	6 месяцев
12.2.	Лечение молочных зубов без полной санации полости рта	3 месяца
12.3.	Лечение зубов с несформированными корнями	6 месяцев

**13. Гарантийные сроки не распространяются:**

- 13.1. На флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;
- 13.2. На все виды зубных украшений, на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии;
- 13.3. Герметизацию фиссур, отбеливание зубов, реставрация зубов, повторную фиксацию коронок, установленных не у Исполнителя;
- 13.4. При отказе пациента от гарантийных обязательств, при подписании им соответствующего добровольного информированного согласия??? Такой должен быть документ у нас?
- 13.5. На втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировку съемных протезов;
- 13.6. На все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве;

- 13.7. При заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания
- 13.8. 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).
- 13.9. Исполнитель своевременно предоставляет Пациенту в доступной для него форме необходимую и достоверную информацию о различных видах медицинских вмешательств, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Данная информация передается Пациенту в устной форме, а также фиксируется в добровольных информированных согласиях на медицинское вмешательство.
- 13.10. В случае обоснованных претензий Пациента по поводу недостатков медицинской услуги он имеет все права, предусмотренные Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами РФ.