УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Стоматологическая практика»

_____ Барсукова Н.Е.

«21» сентября 2026г.

ПОЛОЖЕНИЕ

Об установлении сроков гарантийного обслуживания оказанных стоматологических услуг в клинике ООО «Стоматологическая практика»

2026 г.

I Назначение и область применения

Настоящее Положение создано в целях регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО "Стоматологическая практика" (далее Клиника) и пациентом при оказании стоматологической помощи.

Положение закрепляет права Клиники в соответствии со статьей № 5 ФЗ «О защите прав потребителей» по установлению сроков службы и гарантийных сроков на оказанные услуги (выполненные работы), а также устанавливает обязанности Клиники по устранению недостатков услуг (работ), обнаруженных в течение гарантийного срока либо в пределах установленных сроков службы.

II Порядок ввода в действие

Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения, предназначено для исполнения Клиникой и пациентами и действует до его изменения либо принятия в новой редакции.

III Базовые документы

- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 28.12.2025, с изм. от 17.02.2026) "О защите прав потребителей" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2026)
- Гражданский кодекс РФ (вторая часть).
- Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 N 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 25.04.2026) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

IV Общие положения

Гарантии при оказании стоматологических услуг предоставляются в виде гарантийных сроков на овеществленный результат оказанных услуг (выполненных работ), завершаемых передачей (установкой) пациенту для последующего использования по назначению в течение достаточно длительного времени того или иного конкретного материального изделия (пломбы, ортопедических конструкций, отдельных видов ортодонтических аппаратов).

Для применения врачами в Клинике установлены единые типовые Базовые гарантийные сроки, а также Повышенные гарантии, предоставляемые Клиникой при условии присоединения Заказчика к ФСП «Счастливая улыбка» и действующие в течение периода такого присоединения (Приложение № 1). Для получения и сохранения гарантий Пациент обязан проходить профессиональную гигиену полости рта в Клинике не реже одного раза в 6 месяцев, если лечащим врачом не установлена иная периодичность, контрольные осмотры — не реже одного раза в 6 месяцев, рентгенологический контроль: ОПТГ — каждые 6 месяцев, КТ — каждые 12 месяцев; при имплантологическом лечении рекомендуется отмечать прохождение этих мероприятий в сервисной книжке Пациента. Продление гарантийных сроков проводится не реже одного раза в полгода. При нарушении сроков прохождения профилактических мероприятий гарантии могут быть продлены позднее по письменному заявлению Пациента при наличии уважительной причины, подтверждённой документально (например, болезни или отсутствия в городе). Однако если срок прохождения соответствующего гарантийного мероприятия пропущен более чем на 9 месяцев, гарантия — как Базовая, так и Повышенная — на услугу, по которой допущен пропуск, прекращается и не восстанавливается, в том числе при наличии уважительной причины.

В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемого результата, но пациент настаивает на продолжении лечения и это не противоречит внутренним медицинским стандартам Клиники, в медицинской карте делается соответствующая запись и пациент подтверждает своей подписью желание выполнить работу со сниженной гарантией. Снижение гарантийных сроков согласовывается с пациентом до начала лечения с отметкой в медицинской карте и подписью пациента. На все услуги не указанные в Положении по срокам гарантий устанавливается **Минимальный срок гарантии в размере 72 часов (трех дней).**

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные услуги (выполненные работы) для каждого пациента устанавливаются врачом индивидуально и могут быть уменьшены в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно могут привести к изменениям в зубах и окружающих их тканях;
- применяемых в ходе лечения методик;
- полноты и своевременности выполнения согласованного плана лечения, графиков контрольных осмотров и плана профилактических мероприятий, рекомендованных врачом.

В случае обнаружения в течение гарантийного срока в оказанной услуге (выполненной работе) недостатков (здесь и далее, в том числе и равно как – существенные недостатки) Клиника обязана удовлетворить одно из требований пациентов (по его выбору) в виде:

- Безвозмездного устранения недостатков.
- При изменении вида лечения зачесть стоимость ранее оказанной услуги (работы).
- Безвозмездного повторного оказания услуги.
- Возврата денежных средств за вычетом расходных материалов.
- Полного возврата денежных средств, выплаченных пациентом за оказанную услугу (выполненную работу).

Требование, связанное с недостатками услуги (работы), может быть предъявлено пациентом в период действия установленного гарантийного срока с момента принятия пациентом оказанной услуги (выполненной работы), о чем должна свидетельствовать его подпись в медицинской карте в разделе гарантийного обслуживания и до момента истечения установленного гарантийного срока. В этом случае Клиника обязана выполнить одно из требований пациента из числа указанных выше, если не будет доказано, что недостатки возникли после принятия услуги (работы) пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действия третьих лиц или непреодолимой силы, а также несоблюдения пациентом согласованных с ним условий сохранности гарантий, указанных в Договоре на оказание стоматологических услуг и конкретизированных врачом. Здесь бремя ответственности возлагается законодательством на Клинику.

В случае устранения недостатков услуги (работы) гарантийный срок на её результат продлевается на период, в течение которого этот результата не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения пациента с требованием об устранении недостатка услуги (работы) до дня их устранения. Исключением является полный или частичный съемный протез. При безвозмездном повторном оказании услуги (выполнении работы) на её результат устанавливается новый гарантийный срок.

В случае выявления существенных недостатков услуги (работы) после окончания гарантийного срока, но в пределах срока службы, а если срок службы не установлен, то в течение двух лет со дня принятия услуги (работы) пациентом, требование о безвозмездном устранении этих недостатков пациент вправе предъявить Клинике, если докажет, что они возникли до принятия им результата услуги (работы).

Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты.

Все возвраты денежных средств производятся только после рассмотрения личного заявления пациента на заседании врачебно-экспертной комиссии клиники (в срок до 30 дней).

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (**повторное эндодонтическое лечение**);
- при профессиональной чистке зубов;
- при отбеливании зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях за исключением операции по дентальной имплантации (резекция верхушки корня, удаление зуба, операции по наращиванию кости, операции по пластике десны, удаление новообразований, пластика уздечек и т.д.);
- при лечении заболеваний пародонта;
- при лечении пульпита молочных зубов.

Кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и срок службы не устанавливаются при ортодонтическом лечении с использованием брекет-систем, при установке на зубы скайсов (зубных украшений).

При оказании стоматологических услуг врач должен в доступной форме объяснить пациенту причины, по которым:

- устанавливаемые для него конкретные гарантийные сроки могут отличаться от Базовых или Повышенных;
- установление гарантийных сроков на результат его лечения не предусматривается (в случаях, когда речь идёт об услугах указанных выше).

Кроме того Клиника в процессе лечения предоставляет гарантии инфекционной безопасности, строгого соблюдения установленных стандартов лечения, применения сертифицированных материалов, инструментов, препаратов и имплантатов, высокий процент благоприятных исходов при эндодонтическом лечении и зубной имплантации, бесплатный профилактический осмотр через определенный период после окончания лечения.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии **(в виде информации в папке потребителя,** либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре, либо в приложении к договору).

V Работы с использованием дентальных имплантатов

Пациент, проходящий лечение с использованием дентальных имплантатов, получает гарантии на операцию и дальнейшее протезирование только при условии прохождения Комплекса профессиональной гигиены (далее КПГ) на базе клиник ГК «Стоматологическая Практика». При хорошей гигиене полости рта пациент освобождается от прохождения КПГ, после проведения необходимой диагностики (окрашивание налета и определения гигиенических индексов, при необходимости фотопротокола). Обязательным требованием успешности лечения является 3D диагностика (для планирования лечения) до лечения, после хирургического этапа (для контроля интеграции имплантатов и определения их точного положения), а так же последующей 3D диагностикой не реже одного раза в год.

В случае убыли десны по причине потери зубов пациенту будет предложена операция по пластики десны. В соответствии с мировой практикой на данную операцию гарантия отсутствует, данная процедура проводится до шести раз в одной области для достижения необходимого результата за счет средств пациента. Отказ пациента от данного лечения должен быть зафиксирован в медицинской карте. При возникновении вопросов эстетики после завершения лечения с протезированием в ситуации отказа пациента от наращивания десны вся работа переделывается за счет средств пациента.

Работы с незавершенными этапами лечения

VI Пациент получает только услугу по дентальной имплантации и планирует протезирование в сторонней клинике

Пациент, проходящий стоматологическое лечение, а именно операцию по дентальной имплантации, должен пройти все подготовительные этапы, получить допуск пародонтолога (гигиениста) перед хирургической операцией, пройти необходимые наблюдения. Далее в соответствии с рекомендациями врача по срокам протезирования получить выписку из истории болезни и по своему усмотрению выбрать иную клинику. Пациент обязательно проходит 3D диагностику по завершению этапа. Пациент подписывает в медицинской карте информацию, что услуга по ПРОТЕЗИРОВАНИЮ НА ИМПЛАНТАТАХ полностью НЕ ЗАКОНЧЕНА, выполнен только хирургический этап, пациенту необходимо продолжить лечение, а именно установить коронку, так как в противном случае возможна атрофия кости, невозможность использования конструкции, отторжение имплантата и т.д.
Гарантийный срок на операцию в данной ситуации распространяется до установки формирователя десны на базе Клиники, но не более 6 месяцев с момента операции.

VII Пациент получает только услугу по протезированию на имплантатах, установленных в сторонней клинике
При протезировании, на ранее установленных имплантатах в сторонней клинике, пациенту необходимо предоставить выписку из истории болезни с указанием марки и размеров имплантатов. Пациент должен пройти диагностику для подтверждения состоятельности имплантатов (3D и др. по показаниям), врач изготовит контрольно-диагностические модели и даст заключение о возможности или отсутствии возможности к протезированию на них. В случае невозможности получить прогнозируемый результат, врач имеет полное право отказать в услуге исходя из принципа «не навреди».
Гарантия на такие работы выставляется только на ортопедическую работу, а именно на целостность коронки.

VIII Оформление гарантийного паспорта
После завершения лечения врач составляет график проведения Комплексов профессиональной гигиены полости рта, прохождение контрольных осмотров, прохождение рентгенологического контроля (ОПТГ, КТ). График фиксируется в медицинской карте пациента и подписывается им. Рекомендуется ставить отметки по каждому прохождению указанных мероприятий в сервисной книжке пациента.

IX Продление гарантийных сроков
Продление пациенту гарантий на результат оказанной услуги (выполненной работы) проводится в день прохождения Комплексов профессиональной гигиены в соответствии с графиком посещений с определением гигиенических индексов и фотопротоколом. При наличии имплантатов в полости рта в зависимости от количества пациенту необходимо проходить Комплекс гигиены «Имплант - профи» или делать отдельно к основному комплексу гигиену каждого имплантата (выбирается пациентом самостоятельно, исходя из экономической целесообразности).

СТОМПРАКТИКА.РФ

КЛИНИКА ВЫСОКИХ ГАРАНТИЙ

Приложение к Договору № _____

ФИО пациента _____

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ, СРОКИ СЛУЖБЫ И УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Клиника, в соответствии с Постановлением РФ от 04.10.12 г. N1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», ООО « _____ » уведомляет Вас о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) врача, в т.ч. назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на Вашем состоянии здоровья.

1. Исполнитель предоставляет пациенту гарантийные обязательства в соответствии с «Положением об установлении сроков гарантийного обслуживания ...» (далее Положение), размещенного в свободном доступе в папке потребителя в регистратуре Исполнителя и на сайте Клиники.

2. Исполнитель устанавливает Базовые гарантии на услуги в соответствии с настоящим Положением. Гарантия предоставляется в случае соблюдения Пациентом гарантийных условий, установленных настоящим Положением. В случае пропуска выполнения указанных гарантийных условий на срок более чем 9 месяцев гарантия (как Базовая, так и Повышенная) прекращается и на услуги, по которым гарантия пропущена, не восстанавливается.

3. Повышенные гарантии предоставляются Исполнителем в соответствии с настоящим Положением. Повышенные гарантии предоставляются при условии присоединения Пациента к ФСП «Счастливая улыбка»; выполнения гарантийных условий, установленных настоящим Положением; выполнения Пациентом всех назначений и предписаний лечащего врача. Повышенные гарантии действуют на период времени присоединения Пациента к ФСП «Счастливая улыбка».

4. При возникновении гарантийного случая (любого осложнения, связанного с проведённым лечением) Пациент имеет право обратиться к Исполнителю либо в любую другую клинику, входящую в ГК «Стоматологическая практика», а именно:
ООО «Стоматологическая Практика», ООО «СП-Центр», ООО «СП-Тарасова», ООО «СП-Энгельса», ООО «СП-Максима», ООО «СП-Бэби Дент», ООО «СП-Проспект».

4.1 В случае объективной невозможности обратиться к Исполнителю либо в иную клинику, входящую в ГК «Стоматологическая практика» по поводу оказанного лечения (нахождение в другом городе, острая боль и т.д.), Пациент имеет право обратиться в любую иную, имеющую соответствующую медицинскую лицензию, клинику. При обращении к Исполнителю по поводу гарантийного случая Пациент должен предоставить соответствующую медицинскую документацию (копию или выписку из медицинской карты, снимки), доказательства оплаты и пройти, при необходимости, осмотр лечащим врачом Исполнителя.

5. Клиника освобождается от гарантийных обязательств в случаях выявления или возникновения у Пациента заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вредные внешние воздействия, длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний и др.), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

6. Претензии косметического характера не принимаются клиникой после приема работ Пациентом.

7. Гарантийные обязательства вступают в силу с даты оказания услуги, указанной в медицинской документации Пациента.

8. Гарантия не распространяется на случаи повреждения результатов оказания услуг (установленных ортопедических и ортодонтических конструкций, имплантатов, пломб, вкладок, накладок и т.д.) в результате посторонних механических воздействий (спортивные и бытовые травмы, телесные повреждения, нарушение рекомендаций лечащего врача).

_____ _____

Подпись Исполнителя Подпись Пациента

СТОМПРАКТИКА.РФ

КЛИНИКА ВЫСОКИХ ГАРАНТИЙ

ГАРАНТИЙНОЕ СОГЛАШЕНИЕ «КЛИНИКА ВЫСОКИХ ГАРАНТИЙ»

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

Наименование	Базовые гарантии	Повышенные гарантии при подключении ФСП «Счастливая улыбка»
Терапевтическая стоматология		
Постановка пломбы 3 категории на постоянные зубы	1 год	2 года
Постановка пломбы 2 категории на постоянные зубы	1 год	3 года
Постановка пломбы 1 категории на постоянные зубы	1 год	5 лет
Постановка пломбы 3 категории на временные зубы	3 месяца	6 месяцев
Постановка пломбы 2 категории на временные зубы	3 месяца	9 месяцев
Постановка пломбы 1 категории на временные зубы	3 месяца	1,5 года
Ортопедическая стоматология		
Постоянные ортопедические конструкции (металлокерамика)	1 год	3 года
Постоянные ортопедические конструкции (безметалловая)	1 год	5 лет
Постоянные ортопедические конструкции (пластмасса) съемный протез	6 месяцев	1 год
Временные ортопедические конструкции (клинический метод)	14 дней	14 дней
Временные ортопедические конструкции (лабораторный метод)	3 месяца	3 месяца
Временные ортопедические конструкции фрезерованные/3D печать	6 месяцев	6 месяцев
Бюгельный протез на замках, телескопах	6 месяцев	2 года
Балочный протез с опорой на имплантаты	1 год	3 года
Композитные облицовки, пластмассовые вставки замков бюгельных/балочных протезов	6 месяцев	6 месяцев
Капа (спортивная, для отбеливания)	1 месяц	1 месяц
Ортопедическая конструкция на временные зубы	6 месяцев	1 год
Ортодонтический прием		
Ортодонтический съемный аппарат	6 месяцев	1 год
Ортодонтический несъемный аппарат (кроме брекетов)	6 месяцев	1 год
Хирургическая стоматология		
Операция по установке дентального имплантата	До фиксации постоянной ортопедической конструкции на данные имплантаты, в случае отсутсвия отягощенного анамнеза и наличии КПГ перед операцией (не более 6 месяцев)	
Операция по установке дентального имплантата (без протезирования в клинике)	Гарантия до установки формирователя десны плюс 2 недели (не более 3 месяцев)	
Имплантационная система Snucone	10 лет	100 лет
Имплантационная система Osstem,Implantium	10 лет	100 лет
Имплантационная система Medentika	10 лет	100 лет
Имплантационная система ST	15 лет	100 лет
Имплантационная система AnyOne	15 лет	100 лет
Имплантационная система AnyRidge	100 лет	100 лет
Имплантационная система Straumann	100 лет	100 лет

На все не указанные в таблице услуги гарантия составляет 72 часа.

Гарантийными условиями, установленными настоящим Положением, являются:

1. Прохождение комплекса профессиональной гигиены полости рта не реже, чем 1 раз в 6 месяцев, если иная периодичность не установлена лечащим врачом.
2. Прохождение контрольных осмотров не реже, чем один раз в 6 месяцев.
3. Прохождение рентгенологического контроля: ОПТГ каждые 6 месяцев, КТ каждые 12 месяцев.
4. При имплантологическом лечении рекомендуется ставить отметки по каждому прохождению комплекса профессиональной гигиены полости рта, контрольных осмотров, рентгенологического контроля (ОПТГ, КТ) в сервисной книжке пациента.

Все вышеперечисленные услуги должны быть получены в клиниках «СТОМПРАКТИКА.РФ»