

УТВЕРЖДЕНО
приказом генерального директора
ООО «Дентал Арт Клиник»
№ ____ от «__» _____ 2026 г.
_____/ С.С. Цапенко /

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ

при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Положение устанавливает гарантийные сроки, сроки службы, условия Программы сохранения результата ООО «Дентал Арт Клиник» (далее — Клиника) и порядок рассмотрения требований пациентов. Положение является неотъемлемой частью договора на оказание платных медицинских услуг, размещается на сайте и информационном стенде Клиники и доводится до пациента до заключения договора, что пациент подтверждает подписью в договоре.

1.2. Правовая основа: Гражданский кодекс РФ (ст. 421, 721–725, 779, 783); Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон; ст. 5, 10, 16, 29–31, 36); Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённые постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659.

1.3. Предметом договора является надлежащее оказание медицинской помощи, а не достижение определённого биологического результата, который зависит в том числе от индивидуальных особенностей организма пациента. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие материальный результат (раздел 5).

1.4. Положение не ограничивает права пациента, предоставленные законодательством РФ.

2. Основные понятия

2.1. Гарантийный срок — период, в течение которого Клиника удовлетворяет требования пациента в связи с недостатками работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы вследствие нарушения пациентом правил использования её результата, действий третьих лиц или непреодолимой силы (п. 4 ст. 29 Закона). Исчисляется со дня принятия работы, по имплантации — со дня установки имплантата.

2.2. Программа сохранения результата (далее — Программа) — добровольное безвозмездное обязательство Клиники (ст. 421 ГК РФ), действующее после истечения гарантийного срока в пределах сроков раздела 4 и таблицы раздела 5. Программа не является гарантийным сроком и не продлевает его. По Программе Клиника безвозмездно устраняет недостаток либо повторно выполняет работу (по имплантации — в объёме п. 4.4), если причина недостатка связана с выполненной работой и не относится к случаям п. 3.4–3.5. Иные последствия Программой не предусмотрены. Программа действует при соблюдении условий п. 3.2 и не ограничивает права пациента по п. 5 и 6 ст. 29 Закона.

2.3. Срок службы — период, в течение которого Клиника отвечает за существенные недостатки работы, если они возникли до её принятия пациентом или по причинам, возникшим до этого момента (п. 6 ст. 29 Закона).

2.4. Недостаток и существенный недостаток понимаются в значении Закона. Не является недостатком осложнение, о риске которого пациент проинформирован в информированном добровольном согласии, если оно возникло при оказании помощи в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями и технологией.

2.5. ОHI-S — упрощённый индекс гигиены полости рта Грина — Вермиллиона. Удовлетворительной считается гигиена при значении до 1,6 включительно; целевой уровень — до 0,6.

3. Условия гарантии и Программы

3.1. Правила использования результата работ, обязательные для пациента:

- 1) выполнять назначения и письменные рекомендации врача, в том числе по нагрузке, уходу за конструкциями и ношению защитной каппы;
- 2) поддерживать гигиену полости рта на удовлетворительном уровне (ОНИ-S не выше 1,6);
- 3) при появлении жалоб (боль, отёк, подвижность, скол, расцементировка) обратиться в Клинику не позднее 3 рабочих дней, а при получении неотложной помощи в другой организации — представить выписку и снимки; непринятие этих мер учитывается при установлении причины недостатка;
- 4) не проводить без согласования с Клиникой коррекцию, ремонт или переделку выполненных Клиникой работ в других организациях (кроме неотложной помощи);
- 5) сообщать врачу о заболеваниях и их изменении, приёме лекарственных препаратов, беременности, травмах челюстно-лицевой области.

3.2. Нарушение правил п. 3.1 освобождает Клинику от ответственности за недостаток, возникший вследствие такого нарушения (п. 4 ст. 29 Закона). Программа действует, если пациент дополнительно проходит бесплатный контрольный осмотр в Клинике не реже одного раза в 6 месяцев (или с иной назначенной врачом периодичностью) и профессиональную гигиену не реже одного раза в 6 месяцев в Клинике или в любой другой медицинской организации по своему выбору (в последнем случае — с подтверждающим документом). Программа прекращается в отношении всех работ при пропуске осмотра или гигиены более чем на 1 месяц без уважительной причины, подтверждённой документом; при ОНИ-S 1,7 и выше на двух осмотрах подряд; при вмешательстве третьих лиц в нарушение п. 3.1. О прекращении Программы делается запись в медицинской карте, пациент уведомляется. Прекращение Программы не влияет на права пациента в гарантийный срок и по п. 5–6 ст. 29 Закона.

3.3. При наличии факторов риска, выявленных до начала лечения (индекс КПУ выше возрастной нормы, ОНИ-S 1,7 и выше, бруксизм и другие парафункции, курение, декомпенсированные общие заболевания, в том числе сахарный диабет и остеопороз, приём препаратов, влияющих на костный обмен, сомнительный или неблагоприятный прогноз), в плане лечения или информированном добровольном согласии до начала работ согласовывается гарантийный срок, сокращённый не более чем на 50 % от указанного в таблице, и (или) неприменение Программы, с указанием причин. Согласование подтверждается подписью пациента; без него действуют сроки таблицы.

3.4. Гарантийные сроки и Программа не устанавливаются на: работы, выполненные по настоянию пациента вопреки письменной рекомендации врача; этапы плана лечения, не завершённого по инициативе пациента; коррекцию и ремонт работ, выполненных в других организациях. Если пациент, несмотря на письменное предупреждение до начала работ о последствиях своего выбора, настаивает на выбранном им методе лечения или материале, Клиника не отвечает за недостатки, обусловленные этим выбором (ст. 36 Закона, п. 3 ст. 716 ГК РФ).

3.5. Не являются недостатками работы изменения, возникшие после её принятия вследствие травмы, нагрузки не по назначению, самостоятельной коррекции, действий третьих лиц, а также заболеваний и состояний, возникших после лечения (включая лучевую и химиотерапию, приём бисфосфонатов, гормональных и иных препаратов, беременность), если эти изменения явились их следствием. В течение гарантийного срока такую причину доказывает Клиника (п. 4 ст. 29 Закона).

4. Специальные условия

4.1. Эндодонтическое лечение (первичное). Гарантийный срок — 3 месяца со дня завершения пломбирования каналов. Если в течение 30 календарных дней после пломбирования зуб покрыт в Клинике показанной ортопедической коронкой или керамической накладкой (overlay), гарантийный срок составляет 12 месяцев и действует Программа до 30 месяцев с той же даты. Покрытие ортопедической конструкцией эндодонтически пролеченного зуба в Клинике является условием повышенного срока, поскольку только в этом случае Клиника контролирует герметичность и нагрузку на зуб. Риски отказа от покрытия (скол стенок, перелом корня, разгерметизация) разъясняются пациенту письменно. При возникновении гарантийной ситуации Клиника предлагает перелечивание зуба или проведение внутрикостной дентальной имплантации имплантатом корейского производства или аналога сопоставимого по цене и выдаваемой клиникой гарантией.

4.2. Перелечивание зуба при периодонтите с деструкцией костной ткани. Гарантийный срок — 12 месяцев со дня завершения перелечивания при выполнении покрытия по п. 4.1, иначе — 3 месяца. Программа действует до 30 месяцев с той же даты (общий срок), если на контрольной КЛКТ через 12 (± 1) месяцев подтверждена положительная динамика. КЛКТ оплачивается пациентом и может быть выполнена в любой организации с передачей исследования в цифровом виде.

4.3. Дентальная имплантация (хирургический этап). Гарантийный срок — 12 месяцев со дня установки имплантата. Программа действует до 60 месяцев для имплантатов Straumann и до 30 месяцев для других систем при условии, что протезирование на имплантате выполнено в Клинике в рекомендованные врачом сроки. Система, зона и дата установки указываются в медицинской карте и паспорте имплантата.

4.4. При отторжении (дезинтеграции) имплантата в течение срока Программы, в том числе не вызванном недостатком работы, Клиника однократно в отношении каждого имплантата безвозмездно выполняет повторную установку имплантата той же системы (при её недоступности — равноценной системы по согласованию с пациентом). В объём входят удаление несостоятельного имплантата, новый имплантат, местная анестезия, операция и послеоперационные осмотры. Костная пластика, мембраны, синус-лифтинг, формирователи, абатменты и ортопедическая конструкция оплачиваются по прейскуранту. Если повторная установка противопоказана, Клиника возвращает стоимость хирургического этапа установки этого имплантата по договору (смете). Если отторжение в гарантийный срок вызвано недостатком работы Клиники, пациент вправе вместо этого предъявить любое требование по ст. 29 Закона.

4.5. Перелом имплантата или его компонентов в гарантийный срок рассматривается по ст. 29 Закона. В период Программы замена производится в объёме, признанном производителем по рекламации, которую оформляет и направляет Клиника.

4.6. Несъёмные ортопедические конструкции (коронки, мосты, вкладки, накладки, виниры, в том числе на имплантатах). Гарантийный срок — 12 месяцев со дня фиксации постоянной конструкции; Программа — до 30 месяцев с той же даты. Гарантия распространяется на недостатки изготовления, материала, посадки и фиксации конструкции.

5. Гарантийные сроки и сроки службы

Вид работы	Гарантийный срок	Программа (общий срок, до)	Срок службы
Пломба (реставрация) из композита, постоянный зуб	12 мес.	—	5 лет
Пломба из стеклоиономерного цемента	1 мес.	—	6 мес.
Пломба (реставрация) временного зуба	3 мес.	—	до смены зуба
Первичная эндодонтия без покрытия (в т. ч. с композитной реставрацией)	3 мес.	—	1 год
Первичная эндодонтия с покрытием коронкой / overlay в Клинике в течение 30 дней (п. 4.1)	12 мес.	30 мес.	3 года
Перелечивание при периодонтите с деструкцией кости (п. 4.2)	12 мес. (без покрытия — 3 мес.)	30 мес.	3 года
Имплантат Straumann, хирургический этап (п. 4.3–4.5)	12 мес.	60 мес.	7 лет
Имплантат иных систем	12 мес.	30 мес.	7 лет
Коронки, мосты, вкладки, накладки, виниры, в т. ч. на имплантатах (п. 4.6)	12 мес.	30 мес.	7 лет
Пластиночные съёмные протезы	3 мес.	—	3 года
Бюгельные протезы	3 мес.	—	5 лет
Каппы, шины, съёмные ортодонтические аппараты	3 мес.	—	1 год

Вид работы	Гарантийный срок	Программа (общий срок, до)	Срок службы
Несъёмные ортодонтические аппараты, ретейнеры	3 мес.	—	2 года
Шинирование зубов	3 мес.	—	1 год
Временные пломбы, коронки, протезы	не устанавливается	—	до замены на постоянные, не более 6 мес.

5.1. Сроки в таблице являются максимальными и могут быть сокращены по п. 3.3. Применимые гарантийный срок, срок службы и срок Программы указываются в акте (документе) об оказании услуг.

5.2. При устранении недостатка путём коррекции или ремонта гарантийный срок продлевается на время, в течение которого пациент не мог пользоваться результатом работы. На конструкцию (имплантат), изготовленную (установленный) взамен некачественной, гарантийный срок исчисляется заново, а Программа действует в пределах оставшегося первоначального срока.

6. Услуги без материального результата

6.1. К таким услугам относятся консультации, диагностика, анестезия, профессиональная гигиена, отбеливание, лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки, удаление зубов, костная пластика и иные хирургические вмешательства (кроме имплантации), ортодонтическое лечение как процесс. Гарантийные сроки на них не устанавливаются. Клиника гарантирует их оказание в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями, с использованием разрешённых материалов и медицинских изделий, специалистами необходимой квалификации, с предоставлением полной информации о лечении и его рисках.

6.2. Прогноз лечения (благоприятный, сомнительный, неблагоприятный) определяется врачом индивидуально по результатам обследования и указывается в информированном добровольном согласии.

7. Порядок предъявления и рассмотрения требований

7.1. При обнаружении недостатка пациент записывается на бесплатный осмотр лично или по телефону +7 (347) 262-77-66. Письменная претензия подаётся лично или почтой по адресу: 450077, г. Уфа, ул. Коммунистическая, д. 78, пом. 20, либо по электронной почте, указанной на сайте Клиники. В претензии указываются Ф.И.О., контактные данные, дата и вид лечения, суть недостатка и требование пациента.

7.2. Наличие и причины недостатка устанавливаются на бесплатном осмотре лечащим врачом, а при несогласии пациента — врачебной комиссией Клиники; Клиника вправе провести проверку качества и экспертизу. Пациент вправе присутствовать при проверке качества. Неявка пациента на осмотр или его отказ от диагностических исследований, необходимых для установления причины недостатка, учитываются при рассмотрении требования. В период Программы и по истечении гарантийного срока такие исследования оплачиваются пациентом и возмещаются, если недостаток подтверждён.

7.3. Требование при недостатке выбирает пациент из предусмотренных ст. 29 Закона. Медицинскую методику безвозмездного устранения (коррекция, ремонт, повторное изготовление) определяет врач по медицинским показаниям. Срок устранения согласуется сторонами письменно с учётом медицинских показаний и технологии. Требования об уменьшении цены, возмещении расходов на устранение недостатков третьими лицами и возврате уплаченной суммы удовлетворяются в течение 10 дней со дня предъявления (ст. 31 Закона).

7.4. Ответ на претензию направляется письменно в течение 10 дней со дня её получения. Споры разрешаются путём переговоров, а при недостижении согласия — в порядке, установленном законодательством РФ.

8. Заключительные положения. Положение вступает в силу с даты утверждения приказом генерального директора и заменяет ранее действовавшие редакции. К отношениям применяется редакция, действовавшая на дату заключения договора (подписания плана лечения).