

Утверждено  
Приказом № БН Директора  
ООО «Центр функциональной  
и эстетической стоматологии»  
Курчаниновой М.Г.  
от « 07 » апреля 2025 года

Согласовано главным врачом по  
стоматологическому направлению  
ООО «Центр функциональной  
и эстетической стоматологии»  
Касаткиной А.В.



**Положение о гарантийных обязательствах  
при предоставлении платных медицинских услуг  
в ООО «Центр функциональной и эстетической стоматологии»**

## 1. Термины и определения

**Клиника (Исполнитель)** – ООО «Центр функциональной и эстетической стоматологии», зарегистрировано и внесено в Единый государственный реестр юридических за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1113702014348, в лице директора Курчаниновой Марины Геннадьевны, действующего на основании Устава.

**Пациент** – физическое лицо, которому оказываются медицинские услуги в соответствии с договором предоставления платных медицинских услуг. Пациент может являться одновременно Заказчиком по Договору.

**Заказчик** – физическое или юридическое лицо, заключающее договор предоставления платных медицинских услуг, на которое возлагается обязанность оплачивать оказываемые по договору медицинские услуги.

**Договор предоставления платных медицинских услуг** – договор, заключаемый между Заказчиком (Пациентом) и Клиникой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной медицинской услуге потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге; соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги; безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами - на основании соглашения или иного документа, заключенного между Клиникой и Пациентом.

**Недостаток услуги** – это несоответствие оказанной медицинской услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора предоставления платных медицинских услуг (приложений к договору), заключенного между Клиникой и пациентом, а при отсутствии в договоре условий о качестве - требованиям, предъявляемым к соответствующему виду услуг.

**Срок службы** - период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту (потребителю) возможность использования о вещественного результата оказанных Клиникой медицинских услуг и нести ответственность за существенные недостатки.

**Существенный недостаток услуги** - 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 иные недостатки, значительно снижающие ценность результата.

Не являются недостатками услуг (в том числе существенными) возникшие в результате оказания медицинской услуги: осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма, вероятность которых не поддается полному контролю со стороны медицинской науки и технологий, при условии, что медицинские услуги были оказаны с соблюдением всех необходимых требований и стандартов их оказания.

## 2. Общие положения

- 2.1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между Клиникой и пациентом/заказчиком при оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств.
- 2.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023г. № 736).
- 2.3. В случае, если в иных документах (медицинской карте, плане лечения, акте сдачи-приемки оказанных услуг, приложении к договору предоставления платных медицинских услуг и т.п.) установлен иной гарантийный срок или срок службы, чем срок, указанный в настоящем Положении, то преимущественную юридическую силу (над настоящим Положением) имеет указанный в ином документе срок. При этом стороны исходят из того, что иной (отличный от срока, установленного в настоящем Положении) гарантийный срок или срок службы согласован с пациентом и обусловлен физиологическими особенностями или особенностями состояния его здоровья.
- 2.4. Медицинская услуга, согласно статье 2 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», представляет собой медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение. Целью медицинской услуги будет являться нематериальное благо - устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента,

восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни, а именно определенное желаемое пациентом состояние его здоровья, а не гарантия конкретного результата. Предметом договора об оказании медицинских услуг выступает не конкретное состояние здоровья пациента, а действия медицинской организации, направленные на достижение желаемого результата. Таким образом, результат медицинской услуги носит нематериальный характер, что выражается в определенном состоянии здоровья пациента, которое не является отделимым от его обладателя.

- 2.5. В случае, если в процессе предоставления медицинских услуг возникает о вещественный результат, Исполнитель устанавливает на него гарантийный срок и срок службы. Гарантийный срок и срок службы, указанные в настоящем Положении, распространяются только на о вещественные результаты предоставленных пациенту медицинских услуг, перечисленные в настоящем Положении.

### 3. Гарантийные сроки и сроки службы

- 3.1. Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты (терапевтическая стоматология).

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб).

Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественный результат стоматологических терапевтических услуг исчисляются с момента завершения лечения конкретного зуба, зафиксированного в медицинской карте пациента. Признаками окончания лечения являются: при лечении кариеса – установленная постоянная пломба; при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и (при наличии показаний) покрытие зуба постоянной конструкцией (коронкой и т.п.), установление штифтов.

Наименование о вещественного результата медицинской услуги	Гарантийный срок, мес	Срок службы, мес
Пломба из композитного материала	12	18
Восстановление зуба пломбой для последующего протезирования. Начало протезирования не позднее 14 дневного срока. (билдап - восстановление культи зуба с использованием композитного материала под коронку или другую ортопедическую конструкцию)*	12	18
Стекловолоконный штифт	12	18
*- Гарантия предоставляется при условии наличия у пациента стабильного, сбалансированного с равномерным распределением нагрузки прикуса и выполнения пациентом всех этапов плана лечения в установленные в плане сроки.		

- 3.2. Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты (ортопедическая стоматология)

Ортопедическое лечение направлено на устранение дефектов зубов и/или зубных рядов с помощью постоянных и/или временных ортопедических конструкций. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся: металлокерамические и цельнолитые коронки, в том числе комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки; безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки); съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами. К временным ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки; временные замещающие протезы.

Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты ортопедических стоматологических услуг исчисляются с момента установки (фиксации) постоянных конструкций в том числе на временный цемент во рту пациента, что подтверждается записью в медицинской карте пациента и акте выполненных работ

Наименование о вещественного результата медицинской услуги	Гарантийный срок, мес	Срок службы, мес
Коронка металлокерамическая	12	18
Коронка металлокерамическая с опорой на имплантат	12	18

Коронка на каркасе из оксида циркония или оксида алюминия	16	24
Коронка из оксида циркония с опорой на имплантат	16	24
Цельнолитая коронка	12	18
Коронка/полукоронка, винир керамические (Empress II)	12	18
Вкладка/накладка керамические (E-Max)	12	18
Культевая вкладка простая	12	18
Культевая вкладка разборная	12	18
Коронка керамическая (E-Max) с опорой на имплантат	12	18
Зуб в мостовидном протезе из оксида циркония с опорой на имплантат	16	24
Полный съемный протез	9	12
Частичный съемный протез	9	12
Бюгельный протез на кламмерах	9	12
Безмономерный гибкий протез	6	12
Пластиковый гибкий протез	6	12
Балочный металлокерамический протез (от 4 до 6 имплантатов)	12	18
Балочный протез на основе диоксида циркония (от 4 до 6 имплантатов)	12	24

### 3.3. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты (дентальные имплантаты)

На дентальный имплантат устанавливается гарантия производителя. На процедуру дентальной имплантации устанавливает гарантию Клиника сроком 12 месяцев.

Гарантийные сроки на дентальную имплантацию исчисляются с момента установки (фиксации) временных или постоянных ортопедических конструкций на имплантаты в том числе на временный цемент во рту пациента, что подтверждается записью в медицинской карте. Готовность к началу ортопедической реабилитации определяет хирург-имплантолог. Ортопедическая реабилитация должна быть начата в течении 2х месяцев с момента направления хирургом.

Гарантии на дентальную имплантацию распространяются на пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний. Гарантии на установку имплантатов не распространяются на пациентов, имеющих медицинские противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров и/или в момент отторжения имплантатов.

Клиника вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин, повлекших к отторжению имплантата. Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента, приводят к аннулированию гарантийных обязательств.

### 3.4. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты (ортодонтическая стоматология)

Ортодонтическое лечение проводится в целях лечения и профилактики зубочелюстных патологий, в том числе коррекции прикуса, способствует нормализации положения отдельных зубов, формы и размера зубных рядов, и является эффективным способом устранения дефектов и аномалий положения отдельных зубов, зубных рядов, прикуса, нормализации жевания и улучшения эстетики лица.

Гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтическое лечение не могут быть установлены в силу положений, изложенных в пункте 2.4. настоящего Положения, так как результат носит нематериальный, физиологически изменяемый характер, отсутствует прямая связь между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно.

На индивидуальные ортодонтические аппараты, применяющиеся в активной фазе ортодонтического лечения, установлена гарантия 3 месяца. Гарантия распространяется на случай некорректной работы винта, поломки аппарата в области пайки для несъемных аппаратов. В съемных аппаратах гарантия распространяется на трещины и перелом пластмассового базиса, а также деформации проволочных и других дополнительных элементов. Гарантия не распространяется в случае, если пациент перенёс установку аппарата на срок, превышающий 2 недели после получения готового аппарата из лаборатории.

На типовые ортодонтические аппараты гарантия не устанавливается.

На фиксацию несъемного ортодонтического аппарата устанавливается гарантия 1 месяц.  
На индивидуальные ортодонтические аппараты, применяемые в пассивной фазе ортодонтического лечения, устанавливаются следующие гарантийные сроки:

Наименование о вещественного результата медицинской услуги	Гарантийный срок, мес	Срок службы, мес
Ортодонтический съемный ретейнер (каппа ретенционная)	3	6
Ортодонтический съемный ретейнер (каппа ретенционная) с резервуарами для отбеливания	3	6
Ортодонтический несъемный ретейнер	3	6
Несъемный фиксатор промежутка	3	6
Ночная защитная капа	3	6

Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты ортодонтических стоматологических услуг, перечисленных в настоящем пункте Положения, не действуют при утере ортодонтического аппарата.

3.5. Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты (детская стоматология)

Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты стоматологических услуг, оказываемых детскому населению, перечисленных в настоящем пункте Положения, исчисляются с момента завершения лечения, что подтверждается записью в медицинской карте пациента.

Наименование о вещественного результата медицинской услуги	Гарантийный срок, мес	Срок службы, мес
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ), установленная на временный зуб	1	2
Реставрация временного зуба	6	9
Эстетическая реставрация временного зуба фронтальной группы	6	9
Цельнолитая коронка, установленная на временный зуб	6	9
Коронка из оксида циркония, установленная на временный зуб	6	9

3.6. Перечень стоматологических услуг, к которым не применяется гарантийный срок и срок службы в силу их специфики (отсутствия о вещественного результата).

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, медицинские услуги потребляются в процессе предоставления, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на следующие виды вмешательств:

- 3.6.1. Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов).
- 3.6.2. Отбеливание зубов.
- 3.6.3. Наложение повязки (установка временной пломбы).
- 3.6.4. Временные ортопедические конструкции (в том числе временные пластмассовые коронки).
- 3.6.5. Амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.).
- 3.6.6. Лечение заболеваний, связанных с воспалением пульпы, периодонта (эндодонтическое лечение) и пародонта.
- 3.6.7. Перебазировка протезов.
- 3.6.8. Пародонтологическое лечение.
- 3.6.9. Операция удаления зуба
- 3.6.10. Операции мягкотканной и костной пластики
- 3.6.11. Ортодонтическое лечение
- 3.6.12. Иные медицинские услуги, не перечисленные в настоящем пункте Положения.

3.7. **Гарантийные сроки и сроки службы, указанные в настоящем Положении, действуют только при условии выполнения пациентом следующих правил использования о вещественных результатов оказанных медицинских услуг:**

- 3.7.1. Прохождение пациентом профилактических осмотров не реже, чем один раз через каждые 6 месяцев от последнего приема (визита в Клинику), если иной срок не указан в ином документе согласно пункту 2.3. настоящего Положения.
- 3.7.2. Осуществление профессиональной гигиены полости рта каждые 6 месяцев с осмотром специалиста, если иной срок не указан в ином документе согласно пункту 2.3. настоящего Положения.
- 3.7.3. Соблюдение пациентом сроков начала ортопедической реабилитации на имплантатах.

- 3.7.4. В случае проведения протезирования на имплантатах пациент обязан проводить рентгенологический контроль после установки имплантатов каждые 6 месяцев совместно с осмотром ортопеда
- 3.7.5. В случае фиксации несъемных ортопедических конструкций на временном цементе пациент обязан явиться на замену временного цемента на постоянный согласно срокам рекомендованным врачом.
- 3.7.6. В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью перебазируются базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (цена согласно прейскуранта). Данная манипуляция совмещается с профилактическими осмотрами ортопедом.
- 3.7.7. В случае проведения протезирования на тотальных конструкциях на имплантатах и по показаниям пациент обязан пользоваться разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 6 месяцев.
- 3.7.8. Соблюдение всех рекомендаций лечащего врача, а также рекомендаций, изложенных в добровольном информированном согласии, приложениях к договору предоставления платных медицинских услуг, памятках, и иных документах, составленных лечащим врачом или представителями Клиники, с которыми пациент ознакомлен.
- 3.7.9. Соблюдение индивидуальной гигиены полости рта.
- 3.7.10. Невмешательство в результаты стоматологических услуг, оказанных Клиникой (включая лечение, удаление, изменение положения, цвета и т.п.). Если пациент намерен провести какое-либо вмешательство в результаты оказанных в Клинике услуг, он обязан предварительно уведомить Клинику о таком намерении.
- 3.8. В случае несоблюдения пациентом какого-либо из правил, перечисленных в настоящем разделе Положения, а также в случае отказа пациента от завершения лечения согласно плану лечения (в том числе если временные стоматологические конструкции не заменены постоянными или лечение прервано на этапе), Клиника не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3 Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах услуг.
- 3.9. Пациент обязан до начала оказания медицинских услуг либо незамедлительно сразу после выявления каких-либо заболеваний или получения травм письменно (путем заполнения соответствующей анкеты или иным способом) предоставить уполномоченному представителю Клиники полную информацию, касающуюся состояния здоровья пациента (анамнез жизни и болезни, аллергологический анамнез, сведения о заболеваниях, травмах, физиологических состояниях, особенностях профессиональной деятельности, которые могут негативно сказываться на результатах лечения и т.п.). В случае невыполнения пациентом обязанности, указанной в настоящем пункте Положения, Клиника не несет ответственности за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3 Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах предоставленных услуг.
- 3.10. Клиника не несет гарантийных обязательств перед пациентом в следующих случаях: при лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению; при осложнениях после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней; при невозможности проведения или отказе пациента от проведения диагностики с целью постановки (уточнения) диагноза; если пациент настаивает на лечении и/или протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.); если пациент настаивает на выполнении работы по определённой им схеме и /или при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определённых видов протезирования; при возникновении у пациента аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Российской Федерации; при фиксации и починке протезов (иных конструкций), изготовленных в других медицинских организациях; при повреждении овеществленных результатов стоматологических услуг, изготовленных Исполнителем, вследствие обстоятельств непреодолимой силы, возникновения (усугубления) у пациента заболеваний или противоправных действий третьих лиц (авария, травма, онкологические и иные тяжелые заболевания, стихийные бедствия и т.п.). Срок гарантии (срок службы) овеществленных результатов стоматологических услуг не возобновляется при коррекции (починке, исправлении) в процессе использования.
- 3.11. Исполнитель вправе в одностороннем порядке сократить гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов стоматологических услуг в следующих случаях:

При самолечении пациентом стоматологических заболеваний (в том числе применение средств гигиены, прием препаратов, не назначенных врачом Исполнителя) сроки сокращаются на 50%;  
При нарушении правил пользования и ухода за зубными протезами сроки сокращаются на 50%.  
При выявлении у пациента неудовлетворительной гигиены полости рта (гигиенический индекс ОНI-S больше 1,7) сроки сокращаются на 50%.  
Для терапевтических работ с 18 лет при значительном кариозном поражении полости рта пациента (показателе КПУ - кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы - более 18) сроки сокращаются на 50%. При КПУ зубов 13-18 – сроки сокращаются на 30%.  
Для терапевтических работ в 3-6 лет при КПУ+кп зубов 3-6 сроки сокращаются на 30%; при КПУ+кп более 6 сроки сокращаются на 50%.  
Для терапевтических работ в 7-10 лет при КПУ+кп 6-8 сроки сокращаются на 30%; при КПУ+кп более 8 сроки сокращаются на 50%.  
Для терапевтических работ в 11-14 лет при КПУ 5-8 сроки сокращаются на 30%; при КПУ более 8 сроки сокращаются на 50%.  
Для терапевтических работ в 15-18 лет при КПУ 7-9 сроки сокращаются на 30%; при КПУ более 9 сроки сокращаются на 50%.

#### **4. Порядок обращения пациентов (в период гарантии)**

- 4.1. В случае возникновения замечаний (вопросов) к результатам оказанных стоматологических услуг или выявления недостатков (включая существенные) пациент обязан обратиться в Клинику, письменно изложить суть своих требований, после чего записаться на прием к лечащему или иному замещающему его врачу. Если пациент до обращения к Исполнителю самостоятельно силами третьих лиц устранил выявленные недостатки, Клиника не несет ответственности за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3 Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах предоставленных услуг.
- 4.2. После осмотра пациента врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
- 4.3. Клиника имеет право потребовать, а пациент обязан предоставить документальное подтверждение надлежащего соблюдения пациентом обязанностей и правил, изложенных в разделе 3 настоящего Положения.
- 4.4. Сторона, считающая свои права нарушенными, обязана заявить соответствующую письменную претензию нарушившей стороне либо воспользоваться правом на судебную защиту в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 4.5. Датой заявления претензии является дата личного оформления заявления в Клинике или дата почтового штемпеля (иной почтовой отметки) о вручении соответствующего отправления адресату, а в случае отсутствия адресата по адресу указанному в Договоре или возврату почтового отправления по иной причине в связи с невозможностью доставки или вручения – дата, указанная в почтовой квитанции соответствующего почтового отправления.
- 4.6. Претензия Пациента должна быть однозначно определена в качестве таковой, содержать описание допущенного нарушения (недостатка), а также суть требований Пациента.
- 4.7. Исполнитель с момента получения письменной претензии Пациента обязан рассмотреть ее в сроки, установленные нормативами действующего законодательства.
- 4.8. Претензии и споры, возникшие между сторонами, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

#### **5. Заключительные положения**

- 5.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом руководителя и действует до введения новой редакции Положения.
- 5.2. Ознакомление пациентов с настоящим Положением осуществляется в момент заключения договора предоставления платных медицинских услуг либо в иной момент, согласованный сторонами, и подтверждается подписью пациента об ознакомлении с текстом настоящего Положения.
- 5.3. Ставя свою подпись об ознакомлении с настоящим Положением, пациент подтверждает, что внимательно ознакомился с текстом настоящего Положения, согласен с положениями, изложенными в нем, и обязуется исполнять Положение.

- 5.4. До даты публикации на сайте и размещения на информационном стенде Исполнителя новой редакции Положения действует ранняя версия Положения.
- 5.5. Контроль соблюдения сроков профилактических осмотров, проведения профессиональной гигиены полости рта и иных сроков, предполагающих посещение пациентом клиники, для соблюдения условий Положения лежит на пациенте. Клиника вправе, но не обязана напоминать пациенту о необходимости периодических профилактических осмотров, проведения профессиональной гигиены полости рта и иных сроков, предполагающих посещение пациентом клиники, с использованием мессенджеров.