УТВЕРЖДАЮ

ООО «Дюбриэль»

Генеральный директор

Федорова И.Н.

«01» 03 2026

Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «Дюбриэль»

Настоящее Положение разработано с соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1. Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 30.05.2026 г. № 659.

Медицинская организация ООО «Дюбриэль», оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 30.05.2026 г. № 659 пациент имеет право предъявить требования по устранения недостатков и возмещению убытков в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определения периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

В соответствии с действующим законодательством исполнитель ООО «Дюбриэль»:

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации для потребителя, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.

<u>В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.</u>

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

В соответствии с установленными гарантиями ООО «Дюбриэль» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «Дюбриэль».

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО «Дюбриэль»

I. Обязательные гарантии

ООО «Дюбриэль» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

· безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

· предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

· составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

· оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;

· проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

· тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;

· индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

· мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

· проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

· проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

· динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

· достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «Дюбриэль», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

II. Гарантийные сроки по видам стоматологических услуг

1. Услуги по терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

· при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;

· при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений	1 год	2 года
2	Лечение среднего кариеса	1 год	2 года
3	Лечение глубокого кариеса	1 год	2 года
4	Лечение кариеса методом импрегнации	1 год	2 года
5	Виниры из композитного материала	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.
2. ***Гарантия аннулируется*** при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
4. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Дюбриэль». В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

2. Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

· металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

· безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);

· съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

· временные коронки;

· временные замещающие протезы.

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки:		
2	- из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
3	- цельнолитые	2 года	5 лет
4	- цельнолитые, облицованные пластмассой	6 месяцев	1 год
5	- металлокерамические (любой сплав)	2 года	5 лет
6	- металлокерамические на имплантате	2 года	5 лет
7	- из диоксида циркония	2 года	5 лет
8	Бюгельный протез	2 года	5 лет
9	Виниры	1 год	2 года
10	Съемный пластиночный протез	6 месяцев	2 года

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.
2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

· на установку временных ортопедические конструкции;

· при невыполнении рекомендованного плана лечения.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

· наличие подвижности зубов, гарантийный срок устанавливает врач;

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

· при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).
3. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.
4. Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с организации и врача стоматолога - ортопеда снимается.
7. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:
• выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
• выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).
8. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

3. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.
В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.
Исполнитель вправе гарантировать:
• точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
• подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
• улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
2	- каппа однослойная	8 месяцев	12 месяцев
3	- несъемный ретейнер	12 месяцев	24 месяца
4	- вестибулярная пластинка	12 месяцев	24 месяца

Примечание:
1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.
2.Гарантийный срок аннулируется:
· при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
· при несоблюдение условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
· при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов – стоматологов;
· после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

III. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.
К их числу относятся:
· обработка и пломбирование корневых каналов;
· профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
· амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
· лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
· ортодонтическое лечение;
· профессиональное отбеливание зубов;

1. Обработка и пломбирование корневых каналов
Опыт врачей-стоматологов организации показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).
2. Постановка имплантатов
Исполнитель гарантирует:
· полное приживление имплантатов в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более;
· обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
· использование сертифицированных титановых имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;
· операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
· максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
· врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
3. Удаление зуба
Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:
· максимально безболезненно;

· с адекватным хирургическим вмешательством.
Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.
4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)
Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

IV. Условия предоставления гарантийных сроков

Условия предоставления гарантийных сроков:
· явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
· посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
· соблюдение рекомендаций врача.

V. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:
· влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
· снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
· прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
· не выполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
· самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
· при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
· при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
· при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

VI. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:
· если после лечения в период действия гарантий у потребителя (пациента) возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
· при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
· если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;

· невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
· если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
· если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
· если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
· отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
· естественный износ матриц замковых съемных протезов.

Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы в организации

1. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:
1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
5) Окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/ нарушены).

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующие:
- выпадение пломбы;
-подвижность пломбы;
- отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

2. Ортопедическая стоматология.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:
1) при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
2) изменение цвета протезов.
3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
4) отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:
1) при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
4) перелом протезов.

Сроки выполнения работ при оказании ортопедических и ортодонтических услуг в организации

№	Наименование работы	Сроки изготовления
1.	Микропротезирование	1 – 2 недели
2.	Несъемное протезирование	3 – 4 недели
3.	Бюгельное протезирование	3 – 4 недели
4.	Ортодонтические съемные аппараты	1 – 2 недели