Общество с ограниченной ответственностью «32 СЧАСТЬЯ»,
ИНН/КПП 1683021710/168301001, ОГРН 1241600028955, г.
Казань, ул. Серова, д. 46, помещ. 1004, happystom32@yandex.ru

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор _____/Грачев Д.А./
«27» августа 2026 года

Положение
о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в целях регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «32 СЧАСТЬЯ» (далее — Клиника) и пациентом (потребителем, заказчиком) при оказании стоматологической помощи: за счёт личных средств граждан, средств предприятий, учреждений и организаций, заказывающих платные стоматологические услуги в пользу потребителя, за счет иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

1.2. Положение закрепляет право Клиники в соответствии со ст. 5 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы, а также обязанности Клиники по безвозмездному устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с базовыми документами:

- Гражданский кодекс РФ (вторая часть);
- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с учётом изменений, вступивших в силу с 01.09.2026);
- Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее — Правила);
– Приказ Минздрава России от 24.07.2026г. № 696н (порядок оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях);
– иные нормативные правовые акты, клинические рекомендации и порядки оказания медицинской помощи.

2. Основные понятия

2.1. **Гарантийный срок** - период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, 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.

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

2.3. Гарантийный случай - дефект работы, выявленный в период гарантийного срока. Возможные гарантийные случаи на терапевтическое лечение указаны в п. 4.2, на ортопедическое лечение указаны в п. 5.2.

2.4. Гарантия - это финансовая ответственность врача перед пациентом на бесплатное устранение возможных недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

2.5. Недостаток - несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

2.6. Срок службы - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.7. 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 требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

2.8. Медицинский прогноз (исход лечения) — вероятность достижения желаемого результата лечения. В силу биологической индивидуальности организма пациента гарантия предоставляется на качество овеществлённого результата (материалы, протезы, пломбы) и соблюдение клинических рекомендаций, но не на биологический исход заболевания.

2.9. Акт оказанных услуг — документ, которым оформляется завершение этапа (объёма) лечения; в акте указываются выполненные работы, применённые материалы, установленный гарантийный срок и срок службы, а также дата следующего обязательного контрольного визита пациента.

3. Правила предоставления гарантий.

3.1. В случае обнаружения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков; соответствующего уменьшения цены; безвозмездного повторного выполнения работы (изготовления изделия из однородного материала такого же качества) с возвратом ранее переданного изделия.

3.2. Требования предъявляются потребителем/законным представителем и удовлетворяются Клиникой безвозмездно в течение гарантийного срока,

установленного на конкретный вид работ в соответствии с разделами 4-7 настоящего положения. В соответствии с изменениями, вступившими в силу с 01.09.2026г., требования, связанные с недостатками услуги, могут быть предъявлены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии — в разумный срок в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы.

3.3. Клиника отвечает за недостатки работы, обнаруженные в течение гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы, действий третьих лиц и (или) обстоятельств непреодолимой силы.

3.4. Клиника своевременно предоставляет потребителю/законному представителю информацию об установленных гарантийных сроках (посредством настоящего Положения, информации на стенде, на официальном сайте, на ресепшене либо в тексте договора), а также достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата лечения: периодичности профилактических осмотров, гигиенических мероприятиях, уходе за протезами.

3.5. По новым Правилам (пост. № 659) перед заключением договора потребителю по его обращению разъясняется возможность получения аналогичной помощи по ОМС / в рамках программы госгарантий, в том числе сроки ожидания бесплатной помощи в любой поликлиники по месту прикрепления. Платные медицинские услуги оказываются только по желанию гражданина; навязывание платных услуг не допускается.

3.6. В договоре об оказании платных медицинских услуг обязательно указываются: срок предоставления услуг; тип сметы (приблизительная); предупреждение о том, что несоблюдение назначений и рекомендаций медицинского работника может снизить качество услуги и сделать невозможным её завершение в срок; порядок оформления дополнительных услуг и изменения стоимости.

3.7. После исполнения договора по запросу потребителя выдаются документы, подтверждающие фактические расходы: копия договора с приложениями, справка об оплате медицинских услуг, рецепт с печатью врача и медицинской организации либо выписка из медицинской документации, документы об оплате лекарственных препаратов.

3.8. По требованию потребителя предоставляются сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное медицинское изделие (копия документа или выписка из медицинской карты).

3.9. На проделанные работы потребителю предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие овеществлённый результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

3.10. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, проведение профессиональной гигиены полости рта, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

3.11. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами №1-№4 настоящего Положения.

3.12. В отдельных сложных случаях, при согласии потребителя/законного представителя, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без

гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

3.13. В случае, когда невозможно точно предвидеть результат и прогнозировать дальнейшее развитие заболевания, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, чтобы избежать дополнительных манипуляций и расходов.

Если в течение оговоренного срока всё же возникли осложнения и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает проведение новой работы за вычетом ранее поставленной пломбы.

При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом администратору клиники по телефону: +7 (917) 883-32-32 и в ближайшее время явиться на приём к лечащему врачу.

3.14. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается или устанавливается в сокращенном сроке, лечащий врач обязан отразить данную ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев» и оформить с потребителем дополнительное соглашение на лечение зуба.

Об особых условиях по гарантии врач обязан проинформировать потребителя/законного представителя и отразить эту информацию записью в медицинской карте.

4. Гарантии в терапевтической стоматологии.

4.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний твердых тканей зуба: 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), подготовка (лечение) зубов для протезирования.

4.2. Гарантия в терапевтической стоматологии предоставляется по следующим позициям: выпадение или сколы пломбы, нарушение краевого прилегания пломбы.

4.3 Гарантийные сроки на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - постоянное пломбирование корневых каналов и постановка пломбы при разрушении зуба до 1/2.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «32 СЧАСТЬЯ» на услуги терапевтической стоматологии

Таблица №1

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения		
1.1	I класс по Блэку	12 месяцев	60 месяцев
1.2	II и III класс по Блэку	12 месяцев	60 месяцев
1.3	IV класс по Блэку	1 неделя	1 неделя
1.4	V класс по Блэку	9 месяцев	36 месяцев
2.	Вкладка Церек	12 месяцев	60 месяцев
3.	Постановка пломбы на зуб, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой).	3 месяца	3 месяца

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом, множественным стабилизированным кариесом или при медленно текущем кариозном процессе.

4.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии уменьшаются на 70%.

4.6. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантии отменяются.

4.7. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

5. Гарантии в ортопедической стоматологии.

5.1. К услугам в ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и зубных рядов 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, 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.

5.2. **Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом**

базиса протеза, разрушение микрозамков и кламмеров, расцементировка коронок, сколы керамики.

5.3. **Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.**

5.4. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (несоответствие цвета, размера или формы зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

5.5. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «32 СЧАСТЬЯ» на услуги ортопедической стоматологии

Таблица №2

№	**Наименование работ (услуг)**	**Гарантийный срок**	**Срок службы**
1.	Виниры	12 месяцев	60 месяцев
2.	Вкладки	12 месяцев	60 месяцев
3.	Коронки металлокерамические	12 месяцев	96 месяцев
4.	Коронки безметалловые (керамика, цирконий, Cerec)	12 месяцев	120 месяцев
5.	Коронки металлопластмассовые	6 месяцев	24 месяца
6.	Коронки цельнолитые	12 месяцев	120 месяцев
7.	Полный съемный протез	12 месяцев	24 месяцев
8.	Частичный съемный протез	12 месяцев	24 месяцев
9.	Бюгельные протезы	12 месяцев	36 месяцев
10.	Временная коронка	1 месяц	1 месяц
11.	Временные съемные протезы	3 месяца	3 месяца
12.	Починка протеза	1 месяц	12 месяцев

5.6. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести основного (кариозная болезнь) и сопутствующих заболеваний (пародонтоз, пародонтит).

5.7. **В период срока гарантии перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.**

Перебазировка съемного протеза - это добавление материала в основание протеза, изменение конфигурации протезного ложа в соответствии с альвеолярным отростком, на который опирается базис протеза. Перебазировка протеза спустя какое-то время после его установки необходима из-за изменений, происходящих в тканях при отсутствии естественных зубов и под воздействием протеза.

5.8. Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз.
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все лечение (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

5.9. **Причины снижения и отмены гарантийных сроков**:

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения более чем на 30 дней, гарантия аннулируется.
- При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

6. Гарантии в хирургической стоматологии.

6.1. ООО «32 СЧАСТЬЯ» гарантирует:
- что все хирургические манипуляции проводятся под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией;
- при проведении хирургических манипуляций соблюдаются все правила асептики и антисептики по программе Анти-СПИД, Анти-гепатит.

6.2. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо в ближайшее время обратиться в клинику по телефону +7 (917) 883-32-32.

6.3.Указанные в таблице №3 сроки гарантии и службы распространяются на следующих условиях:

- Контрольный осмотр после завершения протезирования с опорой на имплантаты через 3-6 месяцев по назначению врача-ортопеда
- Профессиональная гигиена каждые 6 месяцев. При наличии заболеваний тканей пародонта, курении, беременности - профгигиена согласно индивидуальному плану

Гарантийные сроки, действующие в ООО «32 СЧАСТЬЯ» на услуги хирургической стоматологии

Таблица №3

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
1	Дентальная имплантация при условии установки имплантатов в собственную кость достаточного объема без использования методик по наращиванию костной ткани	6 месяцев	120 месяцев
2	Дентальная имплантация С применением методик по наращиванию костной ткани и направленную регенерацию костной ткани (синус-лифт, пересадку костных блоков, мембранная техника и другие методы	2 недели	120 месяцев

6.4. В случае неудачного исхода хирургической части установки имплантата (отторжение имплантата) при соблюдении пациентом всех правил и рекомендаций врача, графиков осмотров, клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно. Данные обстоятельства не действительны в случае несоблюдения пациентом послеоперационных инструкций, нерегулярного гигиенического ухода, ограничений по курению, отказе от приема препаратов, назначенных врачом, протезировании на поставленные имплантаты в другой клинике.

7. Гарантии по ортодонтической стоматологии

7.1.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.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «32 СЧАСТЬЯ» на услуги ортодонтической стоматологии

Таблица №4

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Съемный одночелюстной аппарат	6 месяцев	36 месяцев
2.	Съемный двучелюстной аппарат	6 месяцев	36 месяцев
3.	Несъемный внутриротовой аппарат	4 месяца	36 месяцев
4.	Несъемный проволочный шинирующий ретейнер	12 месяцев	24 месяца
5.	Съемная одночелюстная ретенционная капа	6 месяцев	12 месяцев

8. Услуги, на которые гарантия не устанавливается.

8.1. Выполнение исполнителем работ (оказание услуг), не указанные в таблицах № 1- № 4, 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.

8.2. Гарантийные срок и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить иногда **не представляется возможным**.

К их числу относятся работы (услуги):

- повторное эндодонтическое лечение;
- операция по установке зубного имплантата;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- операция удаления зуба;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- при восстановлении зубов, разрушенных более чем на ½ объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

8.3. Клиника обеспечивает качественное оказание услуг и устанавливает гарантийный срок и срок службы на профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции (кроме имплантации) и другие, не овеществлённые работы и услуги - 1 неделю.

9. Действия пациента при наступлении гарантийного случая.

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

9.1. Поставить в известность администратора клиники по телефону+7 (917) 883-32-32 о произошедшем случае и согласовать с ним время визита к врачу. Администратор производит запись на прием в приоритетном порядке в течение 1-3 дней (с острой болью - ближайшего дня).

9.2. В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику, за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

10. Условия прекращения гарантийных обязательств

10.1. Гарантийные обязательства прекращаются:

1) если в течение года врач-стоматолог дважды сделал отметку о неудовлетворительной гигиене полости рта с подписью потребителя/законного представителя потребителя в медицинской карте;

2) если потребитель пропускает плановые профилактические осмотры, предусмотренные планом лечения (отсутствуют записи в медицинской документации);
3) если потребитель отказывается от рекомендованных врачом процедур;
4) если потребитель не обратился в Клинику при возникновении дискомфорта и иных проявлений в области проведённого лечения;
5) если потребитель не сообщил о прохождении стоматологического лечения в других лечебных учреждениях;
6) вследствие перелома протезов в результате травмы или обстоятельств непреодолимой силы (для съёмных протезов — в том числе падения протеза на твёрдую поверхность).

10.2. В случае обращения потребителя за неотложной стоматологической помощью в другие лечебные учреждения он не позднее трёх дней после обращения предоставляет в Клинику выписку из медицинской карты и рентгеновские снимки; вопрос о сохранении гарантии решается в индивидуальном порядке.

11. Порядок предъявления и рассмотрения претензии

11.1. Претензия по качеству оказанной услуги предъявляется в письменной форме через администрацию Клиники или в произвольной форме на адрес электронной почты: happystom32@yandex.ru с указанием даты оказания услуги, сути недостатка и желаемого способа восстановления прав.

11.2. Клиника назначает врачебную комиссию (ВК) для оценки качества оказанной услуги в срок не более 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации претензии с привлечением лечащего врача и главного врача (при необходимости — стороннего эксперта).

11.3. По результатам оценки при подтверждении недостатка, недостаток устраняется безвозмездно в согласованный с потребителем срок либо потребителю предоставляется соразмерное уменьшение цены или безвозмездное повторное выполнение работы.

11.4. При несогласии потребителя с результатом оценки ему разъясняется право на обращение в вышестоящую организацию, Росздравнадзор, Роспотребнадзор и в суд.

12. Заключительные положения

12.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляется на основании отдельного документа, утвержденного клиникой.
12.2. Данное Положение находится в доступном для Пациента месте – на стойке ресепшена.
12.3. Каждому потребителю клиники доводится информация о содержании этого положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться на стойке ресепшена.
12.4. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.