

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Стома +»

И. В. Жмакин

2026 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных обязательств, гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Стома +»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ

1.1. Настоящее Положение об установлении гарантийных обязательств, гарантийных сроков и сроков службы (далее — **Положение**) определяет порядок, условия предоставления, продления, уменьшения и аннулирования гарантии на стоматологические услуги и работы, выполняемые в **Обществе с ограниченной ответственностью «Стома +»** (ОГРН 1127232066939, ИНН 7204184398, г. Тюмень, ул. Пермякова, д. 84, к. 2/5; далее — **Клиника**).

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 5, 10, 29);
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 / от 18.05.2024 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Клиническими рекомендациями (протоколами лечения) Стоматологической Ассоциации России (СтАР).

1.3. Основные понятия:

• **Гарантийный срок** — период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге) Пациент вправе по своему выбору потребовать от Клиники безвозмездного устранения недостатков, соразмерного уменьшения цены или безвозмездного повторного выполнения работы (ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Гарантийный срок исчисляется со дня завершения работы и подписания акта сдачи-приемки (установки постоянной конструкции/пломбы).

• **Срок службы** — период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники (изготовителя).

• **Недостаток** — несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов, клинических рекомендаций либо условиям договора.

• **Безусловная гарантия** — гарантия, которая не может быть установлена на результат медицинского вмешательства в силу биологических особенностей человеческого организма, индивидуальной реакции тканей, наличия системных патологий и сопутствующих заболеваний. Гарантия в стоматологии устанавливается исключительно на овеществленный результат работы (пломбы, коронки, протезы, конструкции).

2. ПРАВИЛА И ОСОБЕННОСТИ УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

2.1. Стоматологическое лечение относится к сфере медицинских услуг, где конечный клинический результат напрямую зависит от анатомо-физиологических особенностей зубочелюстной системы Пациента, общего состояния организма, уровня индивидуальной гигиены и строгого соблюдения назначений лечащего врача.

2.2. Гарантийные обязательства распространяются исключительно на овеществленные результаты медицинских манипуляций (пломбировочные материалы, несъемные и съемные ортопедические конструкции, дентальные имплантаты).

2.3. Услуги, на которые гарантийные сроки не устанавливаются:

- Профессиональная гигиена полости рта и отбеливание зубов (результат зависит от диеты, курения, гигиены);
- Пародонтологическое лечение (в силу хронического и рецидивирующего характера заболеваний пародонта);
- Эндодонтическое лечение (перелечивание ранее леченных каналов, лечение зубов с деструктивными изменениями костной ткани у верхушки корня — периодонтиты, кистогранулемы). В данных случаях устанавливается **прогноз исхода лечения**, фиксируемый в медицинской документации;
- Временные пломбы, временные коронки и адаптационные временные конструкции;
- Ортодонтическое лечение (гарантируется качество фиксации аппаратуры; стабильность окклюзии зависит от ношения ретенционных аппаратов и биологии костной ткани);
- Хирургические манипуляции (удаление зубов, резекция верхушки корня, цистэктомия).

2.4. Лечащий врач вправе мотивированно уменьшить стандартный гарантийный срок при наличии факторов риска, о чем делается запись в медицинской карте и информированном согласии Пациента:

- При уровне индекса гигиены полости рта выше 1,5 (неудовлетворительная гигиена);
- При наличии сопутствующих соматических заболеваний (сахарный диабет, остеопороз, нарушения иммунитета);
- При отказе Пациента от комплексного плана лечения (например, отказ от протезирования разрушенного более чем на 50% зуба коронкой и настаивание на пломбировании).

3. ТАБЛИЦА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

Указанные сроки действуют при условии соблюдения Пациентом правил гигиены и графика контрольных осмотров:

Раздел стоматологии / Вид работы (услуги)	Гарантийный срок	Срок службы
1. Терапевтическая стоматология		
Пломба из светоотверждаемого композита при разрушении коронковой части зуба менее 50% (кариес)	12 месяцев	24 месяца
Пломба / реставрация при разрушении коронковой части зуба более 50% (по настоянию пациента без покрытия коронкой)	3 месяца	6 месяцев
Герметизация фиссур	6 месяцев	12 месяцев
Пломба при лечении клиновидного дефекта, пришеечного кариеса	6 месяцев	12 месяцев
2. Ортопедическая стоматология (несъемное протезирование)		

Металлокерамическая коронка / мостовидный протез	12 месяцев	36 месяцев
Безметалловая коронка (диоксид циркония, E.max)	24 месяца	48 месяцев
Керамический винир / вкладка	12 месяцев	36 месяцев
Цельнолитая коронка	12 месяцев	24 месяца
Временная пластмассовая коронка	1 месяц	до 6 месяцев
3. Ортопедическая стоматология (съёмное протезирование)		
Полный съёмный пластиночный протез (акрил, Acry-Free)	6 месяцев	24 месяца
Частичный съёмный пластиночный протез	6 месяцев	24 месяца
Бюгельный протез (с кламмерной или замковой фиксацией)	12 месяцев	36 месяцев
Починка, перебазировка съёмного протеза	1 месяц	6 месяцев
4. Хирургическая стоматология и дентальная имплантация		
Установка дентального имплантата (приживаемость / остеоинтеграция)	12 месяцев	Определяется заводом-изготовителем
Интеграция костнопластического материала (синус-лифтинг, остеопластика)	Прогнозная оценка	—
5. Ортодонтия и детская стоматология		
Фиксация брекет-системы (фиксация замка/брекета)	1 месяц	На период активного лечения
Ретенционный несъёмный аппарат (ретенер)	6 месяцев	12 месяцев
Пломба на временный (молочный) зуб	6 месяцев	До физиологической смены зуба

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПАЦИЕНТА ДЛЯ СОХРАНЕНИЯ ГАРАНТИИ

Гарантийные обязательства Клиники сохраняются в полном объеме исключительно при добросовестном исполнении Пациентом следующих условий:

4.1. Контрольные осмотры и профилактика:

Пациент обязан проходить бесплатный контрольный профилактический осмотр у лечащего врача Клиники **не реже 1 (одного) раза в 6 месяцев** (если врачом не назначен иной индивидуальный график), а также проходить процедуру профессиональной гигиены полости рта в Клинике каждые 6 месяцев с отметкой в амбулаторной карте.

4.2. Соблюдение гигиены полости рта:

Пациент обязан поддерживать удовлетворительный уровень индивидуальной гигиены полости рта (чистка зубов 2 раза в день, использование флоссов, ершиков, ирригатора).

4.3. Соблюдение врачебных рекомендаций:

Пациент обязан строго соблюдать все клинические назначения и ограничения, установленные врачом (щадающая диета в период адаптации, исключение сверхтвердой пищи, ношение защитных окклюзионных капп при бруксизме).

4.4. Своевременное обращение:

В случае возникновения дискомфорта, подвижности коронки, скола пломбы, травмирования слизистой оболочки протезом Пациент обязан незамедлительно (в течение 2–3 рабочих дней) обратиться в Клинику к лечащему врачу, не предпринимая попыток самостоятельной коррекции или ремонта.

5. УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

Гарантийные обязательства Клиники полностью аннулируются (прекращаются досрочно) в следующих случаях:

5.1. Неявка Пациента на обязательный контрольный осмотр и/или непрохождение профессиональной гигиены полости рта в течение более **6 (шести) месяцев** подряд.

5.2. Обращение Пациента в стороннюю медицинскую организацию или к сторонним специалистам для исправления, коррекции, перелечивания, ремонта конструкций, снятия/повторной фиксации коронок или пломб, установленных в ООО «Стома +» (за исключением случаев оказания экстренной/неотложной помощи в другом городе при условии предоставления официальной выписки).

5.3. Механические травмы, удары, падения, аварии, приведшие к переломам коронок, корней зубов, сколам протезов или отторжению имплантатов.

5.4. Возникновение сопутствующих тяжелых соматических патологий и состояний, негативно влияющих на ткани полости рта и костную ткань (онкологические заболевания, химио-/лучевая терапия, декомпенсированный сахарный диабет, остеопороз, тяжелые аллергические реакции).

5.5. Несоблюдение правил эксплуатации ортопедических конструкций: раскусывание сверхтвердых предметов (орехи, кости, сухари, открывание бутылок зубами), жевание непищевых предметов, бытовой бруксизм при отказе от ношения защитной капы.

5.6. Неудовлетворительный уровень гигиены полости рта (индекс гигиены Грина-Вермиллиона выше 2,0), образование обильных зубных отложений вокруг ортопедических конструкций и пломб.

5.7. Самовольный отказ Пациента от завершения комплексного плана лечения (например, неявка на постоянное протезирование после завершения эндодонтического лечения или имплантации в установленный врачом срок).

6. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. При обнаружении недостатков выполненной работы в течение установленного гарантийного срока Пациент обращается в Клинику с заявлением на имя руководителя или лечащего врача.

6.2. Клиника проводит очный клинический осмотр Пациента. При необходимости создается врачебная комиссия (ВК) с участием главного врача / директора и профильных специалистов для оценки качества оказанной услуги и установления причин возникновения недостатка.

6.3. При подтверждении гарантийного случая Клиника безвозмездно устраняет выявленные недостатки в разумный срок, согласованный сторонами (замена пломбы, перебазировка протеза, починка или повторное изготовление ортопедической конструкции).

6.4. В случае разногласий между сторонами о причинах возникновения недостатков Клиника вправе организовать проведение независимой экспертизы качества медицинской помощи в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Директором ООО «Стома +» и действует бессрочно.

7.2. Настоящее Положение является открытым документом, размещается на официальном сайте Клиники в сети «Интернет» (<https://stomaplus72.ru>) в разделе «Правовая информация», а также на информационном стенде (в уголке потребителя) в помещении клиники по адресу: г. Тюмень, ул. Пермякова, д. 84, к. 2/5.