УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ДВ-Химки»

_____М.Н.Мухамед

«01» сентября 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ, СРОКАХ СЛУЖБЫ И УСЛОВИЯХ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок определения гарантийных сроков и сроков службы результатов стоматологических работ, а также порядок рассмотрения гарантийных обращений пациентов ООО «ДВ-Химки» (далее — «Клиника»).

1.2. Положение применяется совместно с договором на оказание платных медицинских услуг, информированными добровольными согласиями, медицинской документацией пациента, рекомендациями врача и иными локальными документами Клиники.

1.3. Положение не ограничивает права пациента, предоставленные законодательством Российской Федерации. При противоречии императивной норме закона применяется закон.

1.4. Положение разработано с учётом:

- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе ст. 5, 29, 30, 31.
- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Гражданского кодекса Российской Федерации, в том числе статьи 470, 471, 477, 723, 737.
- Постановления Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.5. Положение не заменяет клинические решения врача. Конкретная медицинская тактика определяется исходя из клинической ситуации пациента.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Стоматологическая медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний, результат которых потребляется в процессе оказания услуги.

2.2. Стоматологическая работа — материальный результат стоматологического лечения, предназначенный для последующего использования пациентом, включая реставрации, ортопедические и ортодонтические конструкции.

2.3. Гарантийный срок — период, в течение которого при обнаружении недостатка результата стоматологической работы Клиника несёт ответственность в пределах закона и договора.

2.4. Срок службы — период, в течение которого результат работы при соблюдении условий эксплуатации должен быть пригоден для использования по назначению.

2.5. Недостаток — несоответствие результата работы обязательным требованиям, условиям договора либо обычно предъявляемым требованиям.

2.6. Существенный недостаток — недостаток, соответствующий критериям законодательства, включая неустранимый недостаток, недостаток с несоразмерными расходами/затратами времени, неоднократно выявляемый или возникающий вновь после устранения.

3. ВИДЫ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ И УСЛУГ

3.1. К стоматологическим услугам относятся осмотр и консультация, лечение пульпы, лечение кариеса и некариозных поражений, эндодонтическое лечение, профессиональная гигиена, удаление зубов, лечение травм, хирургические вмешательства, имплантация, пародонтологическое и ортодонтическое лечение, отбеливание.

3.2. К стоматологическим работам относятся прямые композитные реставрации, вкладки, виниры, временные и постоянные коронки, съёмные и несъёмные протезы, конструкции с опорой на имплантаты, ортодонтические аппараты и ретейнеры.

4. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийные обязательства распространяются на конкретный материальный результат конкретной стоматологической работы и не означают гарантию сохранения здоровья зуба или достижения определённого биологического результата.

4.2. Гарантийный срок исчисляется с момента принятия пациентом результата соответствующей работы, если иной порядок исчисления не установлен договором или законодательством Российской Федерации.

4.3. При недостатке в гарантийный период Клиника рассматривает обращение и устанавливает обстоятельства его возникновения. Распределение бремени доказывания определяется законодательством.

4.4. Условия настоящего Положения не являются отказом пациента от законных прав.

4.5. Способ устранения недостатка определяется с учётом характера недостатка, медицинских показаний, безопасности и требований закона.

4.6. Для определения причины недостатка могут потребоваться осмотр, фотографии, рентгенологические исследования, диагностические модели и иные исследования.

5. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

5.1. Гарантийные обязательства Исполнителя предоставляются при условии соблюдения Пациентом рекомендаций лечащего врача, режима наблюдения и иных условий, необходимых для сохранения результата оказанной медицинской услуги.

5.2. Применение гарантийных сроков осуществляется с учетом вида выполненной работы, состояния полости рта, общего состояния здоровья пациента, индивидуальных факторов риска, объема и характера проведенного лечения.

5.3. Гарантийные обязательства могут не распространяться на последствия, возникшие вследствие обстоятельств, не зависящих от качества оказанной медицинской услуги, при установлении причинно-следственной связи между такими обстоятельствами и возникшим недостатком, согласно Приложению №2, в том числе при:

5.3.1. Несоблюдении рекомендованной периодичности контрольных осмотров — если Пациент не является на назначенные врачом контрольные осмотры либо интервалы между осмотрами существенно превышают рекомендованные.

5.3.2. Несоблюдении рекомендаций по профессиональной гигиене полости рта — при отсутствии регулярной профессиональной гигиены в рекомендованные врачом сроки, если состояние гигиены полости рта может повлиять на сохранность результата лечения.

5.3.3. Ненадлежащей индивидуальной гигиене полости рта — в том числе при наличии выраженного зубного налета, зубного камня, воспалительных заболеваний тканей пародонта и иных состояний, способных негативно влиять на результат лечения.

5.3.4. Наличии общесоматических заболеваний или состояний — способных влиять на прогноз, заживление, состояние твердых и мягких тканей, костной ткани или сохранность результата лечения, в случае если Пациент не сообщил врачу о наличии таких заболеваний либо не соблюдает рекомендации по их лечению и наблюдению у профильного специалиста.

5.3.5. Изменении состояния полости рта после лечения — включая развитие кариеса, заболеваний пародонта, патологической стираемости зубов, травматические повреждения, появление новых окклюзионных нарушений и иные изменения, не являющиеся следствием ненадлежащего оказания медицинской услуги.

5.3.6. Механическом повреждении результата лечения — в том числе вследствие травмы, воздействия чрезмерных жевательных нагрузок, использования зубов не по назначению, разгрызания твердых предметов, нарушения рекомендаций по эксплуатации ортопедических конструкций и иных действий Пациента.

5.3.7. Отказе или несоблюдении рекомендованного лечения — необходимого для поддержания достигнутого результата, включая лечение кариеса, заболеваний пародонта, эндодонтическое лечение, ортодонтическую коррекцию, изготовление или использование рекомендованных врачом ортопедических/защитных конструкций.

5.3.8. Самостоятельном вмешательстве Пациента или обращении к третьим лицам — для коррекции, ремонта, лечения или изменения результата оказанной медицинской услуги без согласования с Исполнителем.
5.3.9. Несоблюдении иных индивидуальных рекомендаций врача — непосредственно связанных с сохранением результата лечения.
5.4. Факт наличия указанных обстоятельств сам по себе не свидетельствует о ненадлежащем качестве оказанной медицинской услуги. Вопрос о неприменении гарантийных обязательств к конкретному недостатку определяется с учетом конкретных обстоятельств, медицинской документации, объективных данных осмотра и причинно-следственной связи между нарушением рекомендаций Пациентом и возникшим недостатком.
5.5. В случае установления обстоятельств, способных повлиять на сохранность результата лечения, соответствующая информация подлежит внесению в медицинскую документацию с указанием выявленных факторов риска, рекомендаций врача и характера их несоблюдения.
5.6. Ограничения гарантийных обязательств не применяются автоматически и не освобождают Исполнителя от ответственности за недостатки, возникшие вследствие ненадлежащего оказания медицинской услуги.

6. ПОРЯДОК ГАРАНТИЙНОГО ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Пациент вправе обратиться с заявлением о недостатке лично, через представителя или иным способом, позволяющим установить заявителя и содержание обращения.
6.2. В установленные законом сроки обращение рассматривается уполномоченным медицинским руководителем Клиники, назначается и проводится осмотр, результаты фиксируются в медицинской документации.
6.3. При необходимости назначается дополнительная диагностика. До получения её результатов окончательное решение о гарантийном характере случая может быть отложено.
6.4. По результатам рассмотрения Клиника может признать случай гарантийным, признать его негарантийным с указанием оснований, запросить дополнительную диагностику/документы либо предложить альтернативную медицинскую тактику.
6.5. Сроки удовлетворения требований пациента определяются законодательством Российской Федерации, а в части, не урегулированной законодательством, — договором. Внутренний срок рассмотрения обращения не ограничивает установленные законом сроки.
6.6. Отказ в гарантийном обслуживании должен содержать конкретные фактические и медицинские основания.
6.7. В случае несогласия с отказом в гарантийном обслуживании Пациент имеет право отстаивать свои интересы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

7.1. Гарантийные сроки приведены в Приложении № 1.
7.2. Гарантийные обязательства Клиники не применяются к недостатку в той части, в которой установлено, что недостаток возник после принятия результата вследствие нарушения пациентом правил использования результата работы, невыполнения рекомендаций врача, ненадлежащей гигиены, нарушения режима использования конструкции, несоблюдения установленных контрольных мероприятий, либо несвоевременного обращения при возникновении симптомов или повреждения результата, если между указанными обстоятельствами и недостатком установлена причинно-следственная связь.
7.3. Неприменение гарантийных обязательств допускается только при установлении причинно-следственной связи между недостатком результата работы и обстоятельствами, указанными в п. 7.2 настоящего Положения.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ВЛИЯЮЩИЕ НА ГАРАНТИЮ

8.1. Клиника не отвечает за недостатки, если докажет, что они возникли после принятия результата вследствие нарушения правил использования, несоблюдения рекомендаций врача, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

8.2. К обстоятельствам, подлежащим оценке, относятся травма, ДТП, самостоятельный ремонт/коррекция, ремонт или переделка третьими лицами, доказанное нарушение рекомендаций, нарушение режима эксплуатации конструкции, бруксизм или патологическая нагрузка при доказанной причинной связи, неудовлетворительная гигиена при доказанной причинной связи, активное стоматологическое заболевание при доказанной причинной связи и чрезвычайные обстоятельства.

8.3. Наличие любого из перечисленных обстоятельств само по себе не означает автоматический отказ, оценивается причинно-следственная связь.

8.4. Перелечивание зубов, ранее леченных в другой организации, и переделка конструкций другой организации оцениваются с учётом исходного состояния и возможности установить причину недостатка.

9. СРОК СЛУЖБЫ

9.1. Срок службы может устанавливаться для материальных результатов стоматологических работ.

9.2. Срок службы определяется с учётом назначения, материала, конструкции, клинической ситуации и условий эксплуатации.

9.3. Для комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта) срок службы устанавливается индивидуально.

9.4. Срок службы не означает гарантии отсутствия новых заболеваний, рецидива, естественного износа, травмы или иных биологических процессов. Срок службы также не является гарантией сохранения исходного эстетического состояния, цвета, формы, контактов, окклюзионных взаимоотношений и иных характеристик результата, изменение которых может происходить вследствие естественных биологических и функциональных процессов.

9.5. По истечении гарантийного срока требования рассматриваются в пределах и порядке, установленных законодательством.

10. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

10.1. В отношении стоматологических услуг, результат которых потребляется в процессе их оказания и не имеет самостоятельного материального выражения, гарантийный срок на материальный результат работы не устанавливается. Это не исключает прав пациента, предусмотренных законодательством Российской Федерации при обнаружении недостатков оказанной услуги.

10.2. Это не освобождает Клинику от обязанности оказывать медицинские услуги надлежащего качества.

10.3. Клиника обеспечивает предоставление информации о состоянии здоровья, получение необходимых согласий, квалифицированное оказание медицинской помощи, учёт известных врачу сведений о здоровье, составление рекомендуемого плана лечения, информирование о рисках и прогнозе, применение разрешённых материалов и технологий, соблюдение санитарных требований, контрольные и профилактические мероприятия и документирование результатов.

10.4. Эти обязательства не являются безусловной гарантией конкретного биологического, функционального или эстетического результата.

11. ПРОГНОЗЫ УСПЕШНОСТИ

11.1. Показатели этого раздела не являются клиническими нормативами, обязательными критериями качества медицинской помощи или основанием для определения гарантийного характера конкретного случая и являются статистическим прогнозом по внутренним данным сети стоматологий М23 Клиник за период с 2022 г. по 2025 г., а не безусловной гарантией для конкретного пациента.

11.2. **Эндодонтия:** средний благоприятный результат около 90%.

11.3. **Костная пластика:** верхняя челюсть — 80-85%; нижняя челюсть — 65-70%; прирост костной ткани — 60-70% от первоначально внесённого объёма.

11.4. **Имплантация:** срок остеоинтеграции — 3-12 месяцев; показатель успешной остеоинтеграции — 90%.

11.4.1. При отсутствии остеоинтеграции Клиника проводит медицинскую оценку и определяет дальнейшую тактику. Возможны повторное вмешательство, альтернативное протезирование или иное решение с учётом клинической ситуации.

11.4.2. Отсутствие остеоинтеграции имплантата само по себе не свидетельствует о ненадлежащем качестве медицинской помощи и не является безусловным основанием для признания случая гарантийным. В каждом случае устанавливаются обстоятельства проведения имплантации, состояние пациента, соблюдение рекомендаций, наличие факторов риска и иные обстоятельства, имеющие медицинское значение.

11.5. **Пародонтология:** результатом лечения является снижение воспаления и микробной нагрузки, улучшение состояния тканей и стабилизация заболевания; сохранение результата требует поддерживающей терапии и постоянного наблюдения.

11.6. **Профессиональная гигиена, отбеливание и ортодонтия** выполняются в соответствии с применяемыми технологиями и клиническими рекомендациями; конечный результат зависит от исходного состояния и индивидуальных факторов.

11.7. **Клиническое отбеливание:** сохранение эффекта через 1–3 года у 74% пациентов и через 3–5 лет у 62%, при условии выполнения пациентом рекомендаций врача.

12. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И СПОРЫ

12.1. Все гарантийные обращения и решения документируются в медицинской карте и/или отдельном акте (Приложение №3).

12.2. Акт должен содержать дату обращения, вид работы, жалобы, объективные данные, диагностику, установленную/предполагаемую причину, оценку причинной связи, решение, способ устранения и сроки.

12.3. Пациенту предоставляется информация о результатах рассмотрения в порядке, установленном законом и договором.

12.4. Настоящее Положение не исключает предусмотренные законом способы защиты прав пациента.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Положение вступает в силу с даты утверждения руководителем Клиники.

13.2. Изменения и дополнения утверждаются руководителем Клиники.

13.3. При изменении законодательства Положение применяется в части, не противоречащей законодательству, до внесения изменений.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

Виды работ	Сроки гарантии	Срок службы*
Пломба из композита, композитная реставрация, герметизация временного зуба/постоянного зуба	1 год	5 лет
Композитная реставрация временного зуба	до смены на постоянный зуб	до смены на постоянный зуб
Пломба из композита, композитная реставрация, герметизация временного зуба/постоянного зуба после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	3 месяца	1 год
Временная пломба	1 месяц	6 месяцев
Восстановление под ортопедическую конструкцию, терапевтическое	6 месяцев	5 лет
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	6 месяцев	5 лет
Непрямая реставрация коронковой части зуба (вкладка)	1 год	5 лет
Виниры	1 год	7 лет
Временные коронки	1 месяц	6 месяцев
Постоянные коронки	1 год	7 лет
Мостовидные протезы, в том числе с опорой на дентальные имплантаты	1 год	7 лет
Временные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	3 года
Бюгельные протезы	1 год	5 лет
Съемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
Шинирование	3 месяца	1 год
Ортодонтическое кольцо с распоркой	6 месяцев	1 год
Несъемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
Несъемный ретейнер	6 месяцев	1 год
Съемный ретенционный аппарат (капа, пластинка)	6 месяцев	1 год
Ночная защитная капа	6 месяцев	1 год

* Указанный в таблице срок службы является базовым ориентиром. Конкретный срок службы результата стоматологической работы определяется индивидуально с учётом клинической ситуации, конструкции, материалов, условий эксплуатации и иных объективных факторов. Для комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта) срок службы определяется индивидуально.

ПРИЛОЖЕНИЕ №2 ТАБЛИЦА ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Фактор	Требуемое условие	Нарушение условия	Возможное влияние на гарантийные обязательства
Контрольные осмотры	Посещение врача в сроки, установленные лечащим врачом	Неявка либо существенное нарушение рекомендованного интервала	Гарантийные обязательства могут не распространяться на недостаток при наличии причинно-следственной связи между пропущенным контролем и возникшим недостатком.
Профессиональная гигиена	Проведение профессиональной гигиены с периодичностью, установленной врачом с учетом индивидуального риска	Отсутствие профессиональной гигиены либо значительное превышение рекомендованного интервала	Гарантийные обязательства могут не распространяться на недостаток при установлении причинно-следственной связи между указанным обстоятельством и возникшим недостатком.
Индивидуальная гигиена	Соблюдение рекомендаций по домашней гигиене, поддержание удовлетворительного уровня гигиены	Выраженный зубной налет, зубной камень, неудовлетворительный уровень гигиены	Гарантийные обязательства могут не распространяться на недостаток при установлении причинно-следственной связи между указанным обстоятельством и возникшим недостатком.
Заболевания пародонта	Своевременное лечение и регулярное наблюдение при наличии заболеваний пародонта	Отказ от лечения, отсутствие наблюдения или несоблюдение рекомендаций	Гарантийные обязательства могут не распространяться на недостаток при установлении причинно-следственной связи между указанным обстоятельством и возникшим недостатком.
Кариес и новые заболевания	Своевременное обращение и лечение выявленных заболеваний	Игнорирование выявленных заболеваний	Гарантийные обязательства на ранее оказанную услугу могут не распространяться на последствия новых заболеваний
Общие заболевания	Информирование врача о состоянии здоровья и соблюдение рекомендаций профильных специалистов	Непредставление информации, декомпенсация заболевания, несоблюдение рекомендаций	Гарантийные обязательства могут не распространяться на недостаток при установлении причинно-следственной связи между указанным обстоятельством и возникшим недостатком.
Лекарственная терапия	Информирование врача о принимаемых препаратах	Сокрытие информации о терапии либо несоблюдение рекомендаций	Гарантийные обязательства могут не распространяться на недостаток при установлении причинно-следственной связи между указанным обстоятельством и возникшим недостатком.
Бруксизм / патологическая нагрузка	Соблюдение рекомендаций врача, использование защитной конструкции при наличии показаний	Отказ от использования каппы либо нарушение режима ее использования	Гарантийные обязательства могут не распространяться на недостаток при установлении причинно-следственной связи между указанным обстоятельством и возникшим недостатком.
Эксплуатация конструкций	Соблюдение правил эксплуатации, установленных врачом	Разгрызание твердых предметов, использование зубов/конструкций не по назначению	Гарантийные обязательства могут не распространяться на механические повреждения, возникшие вследствие нарушения рекомендаций
Травма	Соблюдение мер предосторожности	Повреждение в результате внешней травмы	Гарантийные обязательства могут не распространяться на последствия травматического воздействия
Ортопедические конструкции	Контрольные осмотры, профессиональная гигиена и соблюдение рекомендаций врача	Отсутствие контроля/гигиены, нарушение правил эксплуатации	Гарантийные обязательства могут не распространяться на недостаток при установлении причинно-следственной связи между указанным обстоятельством и возникшим недостатком.
Имплантация	Регулярное наблюдение и профессиональная гигиена по индивидуальному графику	Отсутствие наблюдения/гигиены, несоблюдение рекомендаций	Гарантийные обязательства могут не распространяться на недостаток при установлении причинно-следственной связи между указанным обстоятельством и возникшим недостатком.
Хирургическое лечение	Соблюдение послеоперационных рекомендаций и прохождение контрольных осмотров	Нарушение рекомендаций, отсутствие контроля, самостоятельное лечение	Гарантийные обязательства могут не распространяться на последствия нарушений при наличии причинно-следственной связи
Эндодонтическое лечение	Своевременное окончательное восстановление зуба и прохождение рекомендованного контроля	Отсутствие своевременного восстановления либо нарушение рекомендаций	Гарантийные обязательства могут не распространяться на недостаток при установлении причинно-следственной связи между указанным обстоятельством и возникшим недостатком.
Ортодонтическое лечение	Регулярные визиты, соблюдение режима лечения и ретенционного периода	Пропуски визитов, нарушение режима, отказ от ретенционных мероприятий	Гарантийные обязательства могут не распространяться на недостаток при установлении причинно-следственной связи между указанным обстоятельством и возникшим недостатком.
Самостоятельное вмешательство	Проведение коррекции и лечения по согласованию с Исполнителем	Самостоятельные манипуляции, способные повлиять на результат	Гарантийные обязательства могут не распространяться на последствия такого вмешательства
Вмешательство третьих лиц	Проведение коррекции результата в клинике	Лечение, ремонт или изменение результата в другой медицинской организации	Гарантийные обязательства на измененную или поврежденную работу могут не применяться в соответствующей части

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3. АКТ РАССМОТРЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБРАЩЕНИЯ

Пациент: _____

Дата обращения: _____

Дата выполнения работы: _____

Вид работы / зуб / конструкция: _____

Жалобы: _____

Объективные данные: _____

Результаты диагностики: _____

Гарантийный срок: _____

Срок службы: _____

Причина недостатка: _____

Оценка причинной связи: _____

Статус гарантийного обращения:

□ гарантийный случай

□ негарантийный случай

□ причина не установлена / требуется дополнительная диагностика

□ причинная связь с действиями Клиники не установлена

□ иное: _____

Решение: _____

Способ устранения: _____

Срок устранения: _____

Ответственный врач: _____

Подпись врача: _____ Дата: _____

Подпись пациента: _____ Дата: _____