

Индивидуальный предприниматель



УТВЕРЖДАЮ
Денисенко М.Н.
«16» февраля 2026 г.

Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг Индивидуальным предпринимателем Денисенко Максимом Николаевичем

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданского кодекса РФ, Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006".

1.2. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к Договору и другими локальным актами Клиники определяет виды гарантий на стоматологические услуги для своих пациентов, правила и порядок их установления и изменения, а также устанавливает срок службы на проводимые в клинике стоматологические услуги и работы.

1.3. Гарантия предоставляется только при соблюдении Пациентом рекомендаций врача и данного Положения.

2. Определение понятий

2.1. Гарантия - это обязательство Клиники по безвозмездному устранению недостатков оказанных стоматологических услуг, возникших по вине Клиники, в течение установленного гарантийного срока.

2.2. Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой конструкции из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой конструкцию.

2.3. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту.

2.4. Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, принятого Клиникой.

2.5. 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). В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

2.6. Срок службы - период времени, в течение которого результат оказанной стоматологической услуги (пломба, коронка, протез и т.д.) должен сохранять свои функциональные и эстетические свойства при условии надлежащего ухода. Срок службы работы исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого работа пригодна к использованию.

2.7. Гарантийный случай - факт выявления недостатков оказанной стоматологической услуги, подпадающего под действие гарантии, подтвержденный врачебной комиссией Клиники.

Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, имплантаты.

3. Права и обязанности Клиники и Пациента

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в регистратуру Клиники в соответствии с разделом 8 данного Положения.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

3.3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

- в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- в течение установленного срока службы - устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Индивидуальный предприниматель Денисенко Максим Николаевич доводит до сведения Потребителя (Пациента) указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации в Уголке потребителя и на сайте клиники.

3.6. Клиника рекомендует Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта согласно установленным стандартам и графикам прохождения профилактических мероприятий (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, использование ортопедических и ортодонтических конструкций по назначению и т.д.).

4. Гарантийный срок

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с разделом 9 данного Положения и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 9 настоящего Положения, 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.

4.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

5. Снижение гарантийного срока и срока службы

5.1. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояние его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги.

5.2. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- наличие подвижности зубов;
- наличие сопутствующего заболевания - пародонтит. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на сохранение здоровья полости рта;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ» Федорову-Володкину, 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%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

- Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом, Пациент подписывается в отказе от рекомендованного плана лечения о том, что он проинформирован врачом о возможных исходах при лечении альтернативным планом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но гарантия на данное лечение снижается или не предоставляется. В таких случаях Пациент в письменной форме уведомляется о возможных рисках и отсутствии гарантии на результат лечения/протезирования, о чем делается соответствующая запись в медицинской карте пациента и в информированном согласии. На лечение/протезирование, проводимое на условных условиях, гарантия не распространяется, оплаченные денежные средства не подлежат возврату и не учитываются при последующем лечении, направленном на устранение последствий условного лечения/протезирования.

5.3. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

6.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;
- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению 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, 2-4 раза в год);
- Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение, обострение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на форс-мажорные обстоятельства пациента:
 - авария, удар, стихийные бедствия, драка, способных негативно повлиять на результаты лечения;
 - не предоставление Пациентом полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
 - возникновение аллергии и /или непереносимости препаратов и стоматологических материалов,

разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в диагностической карте самим Пациентом;

➤ отказ 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;
- Пациент не обратился в клинику в течение 5 дней с даты наступления гарантийного случая.

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6.3. В случае если пациент просит зафиксировать постоянные несъемные конструкции, или откорректировать постоянные съемные конструкции, сделанные в другой клинике, Клиника ответственности не несет и гарантийных сроков не дает.

7. Подтверждение Пациентом права на гарантии

7.1. Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении Пациентом оригиналов расчётных документов о предоставленных в Клинике стоматологических услуг (квитанция об оплате и др.).

7.2. 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 и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение Пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

8. Действия Пациента при наступлении гарантийного случая

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

- При наступлении гарантийного случая, Пациент должен обратиться в клинику ИП Денисенко Максим Николаевич в течение 5 дней, но не более.
- Поставить в известность администратора Клиники по телефону или любым доступным образом о произошедшем страховом случае и согласовать с ним время лечения в рамках гарантийного обслуживания. Администратор в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших дней (с острой болью - ближайшего дня).
- В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения.
- Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику, кабинет за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента (при подтверждении данного факта документально). В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

9. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических работ

9.1. Услуги по терапевтической стоматологии

9.1.1. 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.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения		
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II, III класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.3.	IV класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.	Виниры	2 недели	2 недели
3.	Пломба и реставрация зуба после первичного эндодонтического лечения	6 месяцев	6 месяцев
4.	Восстановление депульпированного зуба, который Пациент не соглашается покрывать коронкой при наличии таких показаний	2 недели	2 недели
5.	Постоянная пломба под коронку после эндодонтического лечения	6 месяцев	6 месяцев
6.	Эндодонтическое лечение зубов - первичное* *Все хирургические и ортопедические манипуляции, связанные с устранением осложнений после первичного эндодонтического лечения, Пациент оплачивает отдельно.	12 месяцев	12 месяцев
7.	Временные пломбы* *Если Пациент в определенный врачом срок не устанавливает постоянную пломбу, на эндодонтическое лечение и восстановление временной пломбы гарантия не распространяется.	Установленный врачом срок, зафиксированный в медицинской карте	Установленный врачом срок, зафиксированный в медицинской карте
8.	Постановка шины, приклеивание ретейнера	1 неделя	1 неделя

9.1.2. Данные сроки рекомендованы для Пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 - сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70%.

9.2. Услуги по ортопедической стоматологии

9.2.1. 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.

9.2.2. 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, диоксид циркония);
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
 - бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).

9.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные на импланте;
- временные замещающие протезы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные *При коррекции протезов в процессе использования срок гарантии (срок службы) не возобновляется		
1.1.	Частичные/полные съемные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Мостовидные протезы постоянные		
2.1.	Из металлокерамики и металла	12 месяцев	12 месяцев
2.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
2.3.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	12 месяцев
3.	Коронки, вкладки, виниры постоянные		
3.1.	Из пластмассы	1 неделя	1 неделя
3.2.	Из металлокерамики и металла	12 месяцев	12 месяцев
3.3.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
4.	Дентальная имплантация и протезирование на имплантах При условиях: Контрольный осмотр после завершения	12 месяцев	12 месяцев

	протезирования с опорой на имплантаты через 3-6 месяцев по назначению врача-ортопеда. Профессиональная гигиена каждые 3 месяца.		
5.	Починка съемных протезов	1 месяц	1 месяц
6.	Временные коронки	1 неделя	1 неделя

9.2.4. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

9.2.5. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере 1-ой недели в следующих случаях: при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

9.2.6. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

9.2.7. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

9.2.8. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

9.2.9. Данные сроки рекомендованы для Пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 - сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70%.

9.2.10 За постоянное протезирование зубов и установку дентальных имплантатов, проведенное в сторонней клинике - ответственность Исполнитель не несет.

9.2.11. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

9.3. Услуги по хирургической стоматологии

9.3.1 Обязательным условием для соблюдения данного гарантийного раздела является гигиена полости рта за 2-е недели до имплантации и санация сегмента зубов и зубов-антагонистов в области установки будущего имплантата.

9.3.2. Пациент ознакомлен, что восстановление зубного ряда методами «Все-на-4», «Все-на-6» является вмешательством в биологический организм и не может иметь стопроцентной гарантии на успех, даже при идеальном выполнении всех клинических и технологических этапов.

9.3.3. Пациент ознакомлен, что возможны случаи неблагоприятного исхода операции методами «Все-на-4», «Все-на-6» в виде не приживления (отторжения) имплантатов. В случае не

приживления может потребоваться повторная операция, которая будет выполнена с согласия Пациента за отдельную плату. При этом указанные выше осложнения и состояния не являются следствием некачественно предоставленной медицинской услуги, а обусловлены особенностями организма и иными обстоятельствами, не зависящими от Исполнителя.

9.3.4. Гарантия на постоянную ортопедическую конструкцию с опорой на дентальные имплантаты по методам «Все-на-4», «Все-на-6» устанавливается от 6 месяцев до 12 месяцев, с даты установки конструкции в полость рта и напрямую зависит от полного соблюдения рекомендаций врача, осмотров специалиста и состояния здоровья Пациента. В случае невыполнения рекомендаций и осмотров специалистов Клиники гарантия на конструкцию аннулируется.

9.3.5. Особенности гарантии в случае неудачного исхода хирургической части установки имплантата (ов), за исключением относящихся к восстановлению зубного ряда методами «Все-на-4», «Все-на-6», следующие:

- Если отторжение имплантата произошло до завершения ортопедического лечения Исполнитель предоставляет возможность повторной установки имплантатов за счет Исполнителя. В случае отказа Пациента от повторной имплантации деньги Пациенту не возвращаются и при последующем лечении не учитываются.

- В случае, если дезинтеграция (отторжение) имплантата происходит после протезирования зубов на имплантатах (после того, как постоянная ортопедическая конструкция установлена в полость рта) Исполнитель предоставляет возможность повторной установки имплантатов за свой счет, но за повторное протезирование (постоянную ортопедическую конструкцию/изделие) на имплантатах Пациент оплачивает 50% от уплаченной стоимости за протезирование. Это условие распространяется на те ситуации, когда дезинтеграция (отторжение) имплантата произошла в течение 2-ух лет с момента установки имплантата. За протезирование зубов на имплантатах временными конструкциями на период приживления имплантатов после повторной имплантации, Пациент оплачивает 50% от стоимости действующего прейскуранта Исполнителя.

- Если дезинтеграция имплантата происходит через 2 года с момента установки имплантата, последующее стоматологическое лечение оплачивается Пациентом в полном объеме по текущему прейскуранту Исполнителя.

- Данные обязательства не действительны в случае выявления новых обстоятельств здоровья Пациента, усугубляющих приживление имплантата, в случае несоблюдения Пациентом рекомендаций лечащего врача, ограничений по курению и не соответствующего гигиенического ухода.

- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в установленные врачом сроки. Если по вине Пациента временные конструкции не заменены на постоянные, или нарушаются рекомендации врача-стоматолога-ортопеда по ношению и пользованию конструкцией (изделием), что может привести к негативным последствиям для здоровья Пациента, дальнейшая ответственность с клиники ИП Денисенко Максим Николаевич снимается.

9.3.6. Необходимым условием для сохранения гарантийных обязательств Исполнителя является:

- Прохождение контрольного и профилактических осмотров у стоматолога-хирурга, согласно рекомендациям врача и проведение каждые 3 месяца профессиональной гигиены полости рта.

- Последовательное выполнение всех этапов и сроков рекомендованного лечащим врачом стоматологического лечения (терапевтического, хирургического и ортопедического). При

несоблюдении вышеуказанных условий гарантия на постоянную конструкцию составляет 6 месяцев.

9.3.7. При появлении признаков осложнений в области установленных имплантатов Пациенту необходимо обратиться к Исполнителю в 5-дневный срок с момента обнаружения признаков. Лечение осложнений может потребовать дополнительных медицинских процедур, назначения антибактериальной, обезболивающей, противовоспалительной и гипосенсибилизирующей терапии, госпитализации в отделения челюстно-лицевой хирургии, щадящего режима для пациента (больничный в поликлинике по месту жительства).

9.3.8. Пациент обязуется через 3-6 месяцев после установки имплантатов (по рекомендации врача) обратиться к Исполнителю для установки формирователей десны и начать протезирование зубов на имплантатах. В противном случае Исполнитель прекращает нести ответственность за исход лечения. Самовольное изменение Пациентом сроков и этапов лечения недопустимо.

9.3.9. В случае, если Пациент обращается для продолжения любого стоматологического лечения, начатого у Исполнителя, в стороннюю организацию, Исполнитель прекращает нести ответственность за исход лечения.

9.3.10 За постоянное протезирование зубов и установку дентальных имплантатов, проведенное в сторонней клинике - ответственность Исполнитель не несет.

9.3.11. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Дентальная имплантация при условии установки имплантатов в собственную кость достаточного объема и без использования методик по наращиванию костной ткани	6 месяцев	6 месяцев

9.4. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Клиника дает гарантию на ортодонтические аппараты 1 неделя со дня установки аппарата в полость рта Пациента.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или региональном уровне, либо локальные акты Клиники, регулирующие взаимоотношения Пациента и Клиники, оказывающей стоматологические услуги.