

Утверждено
приказом генерального директора
ООО "Ройал Мед"
от "31" августа 2026 года № 282

Положение о гарантийных сроках и сроках службы при оказании платных медицинских услуг

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок установления, исчисления и применения гарантийных сроков и сроков службы результатов платных медицинских услуг, предоставляемых ООО "Ройал Мед" (далее - Общество, Исполнитель), а также порядок рассмотрения обращений пациентов, связанных с недостатками оказанных услуг.

1.2. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659, и иными обязательными требованиями в сфере охраны здоровья граждан.

1.3. Настоящее Положение применяется к платным стоматологическим услугам, результат которых имеет материальное выражение и может использоваться пациентом в течение определенного периода времени, в частности к пломбам, реставрациям, вкладкам, накладкам, винирам, коронкам, мостовидным и съемным зубным протезам, ортопедическим конструкциям на имплантатах и иным изготовленным конструкциям.

1.4. На консультационные, диагностические, профилактические, анестезиологические, хирургические, пародонтологические, эндодонтические и иные услуги, результат которых не является самостоятельным материальным объектом длительного использования, гарантийный срок и срок службы по общему правилу не устанавливаются. Это не освобождает Исполнителя от обязанности оказать такие услуги качественно и не ограничивает права пациента, предусмотренные законодательством.

1.5. Гарантийный срок не является гарантией излечения, сохранения зуба, приживления имплантата, отсутствия осложнений либо достижения конкретного биологического или эстетического результата. Результат лечения зависит в том числе от индивидуальных особенностей организма, исходного состояния зубочелюстной системы, сопутствующих заболеваний и соблюдения пациентом медицинских рекомендаций.

1.6. Установленные Обществом гарантийные сроки и сроки службы не могут толковаться как ограничивающие права пациента, предоставленные законодательством Российской Федерации. Условия договора, ухудшающие положение потребителя по сравнению с законом, не применяются.

II. Основные понятия и принципы установления сроков

2.1. Гарантийный срок - период, в течение которого при обнаружении недостатка результата работы Исполнитель несет ответственность в порядке, установленном законодательством, если не докажет, что недостаток возник после принятия результата пациентом вследствие нарушения правил его использования, действий третьих лиц, травмы, непреодолимой силы либо иных обстоятельств, не связанных с качеством оказанной услуги.

2.2. Срок службы - период, в течение которого результат стоматологической работы при обычных условиях эксплуатации и соблюдении рекомендаций врача должен сохранять функциональную пригодность. Истечение гарантийного срока не означает автоматического прекращения срока службы, а истечение срока службы не означает обязательного разрушения результата работы.

2.3. Нормальный износ, постепенное изменение внешнего вида и необходимость профилактического обслуживания, коррекции, полировки, перебазировки, замены отдельных элементов либо планового обновления конструкции сами по себе не являются недостатком оказанной услуги.

2.4. Базовые гарантийные сроки и сроки службы установлены в Приложении № 1 к настоящему Положению.

2.5. При наличии объективных клинических факторов неблагоприятного прогноза индивидуальный гарантийный срок может быть уменьшен, а в отношении отдельного результата - не установлен. Причины такого решения должны быть до начала соответствующего этапа лечения разъяснены пациенту, отражены в медицинской документации. Отсутствие или уменьшение договорной гарантии не лишает пациента прав, установленных законом.

2.6. На готовые медицинские изделия, комплектующие и материалы промышленного производства применяются также гарантийные обязательства изготовителя в пределах и на условиях, установленных изготовителем. Гарантия изготовителя не заменяет ответственность Общества за качество выполненной им работы.

III. Начало, течение и окончание гарантийного срока и срока службы

3.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляются со дня завершения соответствующей работы и передачи ее результата пациенту, если иной момент прямо не установлен договором или медицинской документацией.

3.2. При многоэтапном лечении сроки исчисляются отдельно по каждому завершенному результату либо с даты окончательной сдачи комплексной работы, если отдельные этапы не имеют самостоятельного назначения.

3.3. Для временных пломб, временных коронок, временных протезов и иных временных конструкций срок определяется периодом, на который они установлены врачом, и заканчивается в назначенную дату следующего этапа лечения, но не позднее предельного срока, указанного в Приложении № 1.

3.4. При безвозмездной полной замене результата работы новым результатом гарантийный срок на замененный результат исчисляется заново со дня его передачи пациенту. При локальном устранении недостатка срок в отношении устраненного участка исчисляется в соответствии с законодательством и документируется в медицинской карте.

3.5. Сроки не распространяются на новые заболевания, повреждения и изменения, не связанные с ранее выполненной работой, даже если они возникли в области проведенного лечения.

3.6. Если гарантийный срок не установлен либо составляет менее двух лет, пациент сохраняет право предъявлять требования в пределах сроков и при соблюдении условий доказывания, предусмотренных статьей 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей". Требования, связанные с существенными недостатками, могут предъявляться в пределах срока службы, а при его отсутствии - в пределах срока, установленного законом.

IV. Условия действия гарантийных обязательств

4.1. Пациенту рекомендуется соблюдать индивидуальный план лечения, назначения и правила пользования результатом работы, поддерживать надлежащую гигиену полости рта, проходить профессиональную гигиену и контрольные осмотры с периодичностью, рекомендованной лечащим врачом, а при отсутствии индивидуальных указаний - не реже одного раза в шесть месяцев.

4.2. Пациент обязан своевременно сообщать врачу о боли, нарушении фиксации, сколах, трещинах, изменении прикуса, травме, дискомфорте и иных обстоятельствах, которые могут привести к увеличению недостатка или вреду здоровью.

4.3. Пациенту следует использовать съемные и несъемные конструкции по назначению, соблюдать правила их очистки и хранения, не подвергать их чрезмерной нагрузке, не раскусывать твердые предметы и не производить самостоятельную коррекцию.

4.4. При бруксизме, выраженной стираемости зубов, патологическом прикусе и иных состояниях пациент должен использовать защитную капу и выполнять иные рекомендации врача, если они были назначены.

4.5. Неявка пациента на рекомендованный осмотр, несоблюдение назначения либо обращение к третьим лицам само по себе не прекращает гарантийные обязательства. Эти обстоятельства учитываются только при установлении их причинной связи с возникшим недостатком или невозможностью его своевременного устранения.

V. Содержание гарантийных обязательств и случаи, не относящиеся к гарантии

5.1. При обращении пациента в пределах гарантийного срока Общество проводит осмотр, изучает медицинскую документацию и при необходимости назначает дополнительные исследования для определения характера недостатка, причин его возникновения и возможного способа устранения.

5.2. Если установлено, что недостаток возник по причинам, существовавшим до передачи результата пациенту либо связанным с ненадлежащим качеством работы Исполнителя, требования пациента рассматриваются и удовлетворяются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, включая безвозмездное устранение недостатка, уменьшение цены, повторное выполнение работы, возмещение обоснованных расходов или иные предусмотренные законом последствия.

5.3. Гарантийные обязательства не распространяются на недостатки, в отношении которых Общество докажет, что они возникли после передачи результата пациенту вследствие:

- травмы, несчастного случая, воздействия чрезмерной нагрузки или использования результата не по назначению;
- самостоятельной коррекции, ремонта или вмешательства другой медицинской организации либо зуботехнической лаборатории без согласования с Обществом;
- нарушения правил гигиены, ухода, хранения или эксплуатации, если это нарушение послужило причиной недостатка;
- невыполнения назначенного лечения, отказа от необходимой санации, коррекции прикуса, лечения заболеваний пародонта либо использования защитной каппы, если это повлияло на результат;
- развития нового заболевания, обострения хронического заболевания, изменения состояния пародонта, костной ткани, прикуса или опорных зубов, не обусловленного недостатком ранее выполненной работы;
- аллергической или иной индивидуальной реакции, которую невозможно было достоверно предвидеть при соблюдении обязательных требований;
- естественного износа, физиологических возрастных изменений, изменения цвета естественных зубов, воздействия курения, пищевых красителей и иных внешних факторов;
- непреодолимой силы или действий третьих лиц.

5.4. Отторжение имплантата, необходимость эндодонтического перелечивания, рецидив заболевания, послеоперационные осложнения и изменение эстетического восприятия не признаются автоматически недостатком услуги. В каждом случае оцениваются соблюдение порядка оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций, технологии лечения, полнота информирования пациента и причинная связь.

5.5. Гарантия на ортопедическую конструкцию не означает бесплатную замену конструкции при утрате или разрушении опорного зуба, имплантата либо тканей, если это не связано с недостатком выполненной работы.

5.6. Гарантийные обязательства не охватывают плановое техническое обслуживание и профилактические процедуры, не обусловленные недостатком результата работы, если иное прямо не предусмотрено договором.

VI. Порядок обращения пациента и заключительные положения

6.1. Пациент вправе обратиться в Общество с требованием, связанным с недостатком платной стоматологической услуги лично, по телефону, иным доступным способом. Исполнитель производит запись на бесплатный прием в приоритетном порядке. Для фиксации даты, содержания требования и приложенных документов рекомендуется письменное обращение.

6.2. При обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, и по возможности документы, относящиеся к лечению. Отсутствие кассового чека или экземпляра договора само по себе не является основанием для отказа в рассмотрении обращения, если факт оказания услуги может быть подтвержден иным способом.

6.3. Осмотр проводится лечащим врачом, главным врачом или врачебной комиссией. Результаты осмотра, выявленные обстоятельства, выводы и принятое решение отражаются в медицинской документации и сообщаются пациенту при запросе.

6.4. При наличии спора о причинах недостатка Общество вправе организовать комиссионное рассмотрение, привлечение независимого специалиста или проведение экспертизы. Распределение расходов на экспертизу и последствия ее выводов определяются действующим законодательством.

6.5. Требования пациента рассматриваются и удовлетворяются либо отклоняются с указанием мотивов в сроки, установленные Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей". Устранение недостатка выполняется в согласованный сторонами разумный срок с учетом медицинских показаний и технологии лечения.

6.6. Настоящее Положение доводится до сведения пациентов путем размещения на информационном стенде и (или) сайте Общества, используется при заключении договоров и является локальным актом Общества.

6.7. Изменения в настоящее Положение утверждаются приказом генерального директора Общества. К отношениям, возникшим до введения изменений, применяются условия, действовавшие на дату заключения договора, если новые условия не улучшают положение пациента.

6.8. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации, договором и медицинской документацией.

к Положению об установлении гарантийных сроков и сроков службы результатов платных медицинских услуг

Базовые гарантийные сроки и сроки службы

Сроки ниже применяются, если договором, планом лечения, или медицинской документацией не установлен более длительный срок либо индивидуальный срок, обоснованный клинической ситуацией.

1. Постоянная пломба или прямая реставрация постоянного зуба из композитного материала

Гарантийный срок: 12 месяцев. Срок службы: 24 месяца.

***Примечание:** При значительном разрушении коронковой части зуба, отсутствии части стенок, поддесневом дефекте, выраженной стираемости или неблагоприятной окклюзионной нагрузке может устанавливаться индивидуальный срок.*

Базовые сроки рекомендованы для единичного кариеса или при медленно текущем процессе кариозного поражения, при условии физиологического прикуса.

При высокой интенсивности кариозного процесса (исчисляется суммой зубов пораженных кариесом + запломбированных + удаленных зубов) - индекс КПУ (кариозно - пораженные, пломбированные, удаленные):

КПУ зубов 13 - 18 гарантийные сроки и сроки службы снижаются на 30%.

КПУ более 18 - гарантийные сроки и сроки службы снижаются на 50%.

2. Герметизация фиссур

Гарантийный срок: 6 месяцев. Срок службы: 12 месяцев.

3. Культевая реставрация зуба под последующее протезирование

Гарантийный срок: 2 месяца. Срок службы: 4 месяца.

4. Вкладка, накладка, винир, одиночная коронка

Гарантийный срок: 12 месяцев. Срок службы: 24 месяца.

5. Мостовидный протез на естественных зубах

Гарантийный срок: 12 месяцев. Срок службы: 24 месяца.

6. Коронка, мостовидный протез или иная постоянная ортопедическая конструкция с опорой на имплантаты

Гарантийный срок: 12 месяцев. Срок службы: 24 месяца.

***Примечание:** Срок относится к ортопедической конструкции и не является гарантией приживления имплантата.*

7. Полный или частичный съемный пластиночный протез

Гарантийный срок: 12 месяцев. Срок службы: 24 месяца.

8. Перебазировка, починка съемного протеза

Гарантийный срок и срок службы не предоставляются.

9. Каппа

Гарантийный срок и срок службы не предоставляются.

10. Временная пломба (дентин-повязка)

Гарантийный срок: до назначенной даты следующего посещения, но не более 30 календарных дней. Срок службы: период временного использования.

11. Временная коронка, временный мостовидный или временный съемный пластиночный протез

Гарантийный срок: до даты замены постоянной конструкцией, но не более 3 месяцев. Срок службы: период временного использования.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, при **гигиеническом индексе Грина-Вермильона выше 1,7 - гарантийные сроки и сроки службы уменьшаются на 50%**.
Гарантийный срок и срок службы не возобновляется при коррекции и перебазировке ортопедической конструкции в процессе использования.

Услуги, на которые договорные гарантийный срок и срок службы по общему правилу не устанавливаются

- 1) консультации, осмотры, составление плана лечения и диагностические исследования;
- 2) местная анестезия и иные вспомогательные медицинские манипуляции;
- 3) профессиональная гигиена полости рта, профилактические процедуры и отбеливание (отбеливание по протоколу используемой системы отбеливания);
- 4) эндодонтическое лечение и перелечивание корневых каналов;
- 5) удаление зубов, хирургические и пародонтологические вмешательства;
- 6) установка имплантатов (установка имплантатов по хирургическому протоколу к устанавливаемой системе имплантатов) и иные вмешательства, результат которых зависит от биологического ответа организма;
- 7) лечение заболеваний слизистой оболочки полости рта, пародонта;
- 8) скол винира (из любого материала);
- 9) починка металлокерамических или безметалловых коронок;
- 10) эстетические требования к ортопедическим конструкциям (цвет и форма) после принятия результата (цвет и форма - только на этапе примерок);
- 11) иные услуги, не создающие самостоятельного материального результата длительного использования.

Не предоставление договорного гарантийного срока и срока службы на перечисленные услуги не исключает ответственность Общества за их качество и не ограничивает права пациента, предусмотренные законодательством.