

Общество с ограниченной ответственностью «Зубная фея»
(ООО «Зубная фея»)
ул.Северная, д.5В, офис Н8, п.г.т. Алексеевка,
г. Кинель, Самарская обл., 446441,
тел. +79276056867, zubofej4@yandex.ru
ОГРН 1146350000609, ИНН/КПП 6350021463/635001001

01.09.2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы при
оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)
в ООО «Зубная фея»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы в ООО «Зубная фея» (далее «Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ (ст. 470, 471, 477, 737), законом «О защите прав потребителей» (ст. 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, Федеральным законом N 323-ФЗ от 21.11.2011 года "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. **Стоматологические услуги** – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания. Под стоматологическими услугами понимаются: осмотр полости рта, лечение пульпы зуба, лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба, обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), профессиональная гигиена полости рта, операция удаления зуба, аутотрансплантация зуба, лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области, амбулаторные хирургические операции, установка дентального имплантата, лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое).

2.2. **Стоматологические работы** – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, **имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.** Под стоматологическими работами понимаются: диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее), прямые композитные реставрации (пломбы), непрямые реставрации (вкладки, виниры), протезы съемные и несъемные, временные и постоянные.

2.3. Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом). Заказчик и пациент могут совпадать в одном лице.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

3.1. **Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.**

3.2. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком.

Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

3.3. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Не является недостатком качества работы – если несоответствие ожидаемого результата работы возникло по причине индивидуальных особенностей организма, оценить которые не представлялось возможным в силу объективных причин, при условии соблюдения стандартов оказания медицинской помощи.

3.4. **Срок службы.**

Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы **пригоден к использованию и безопасен;** исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

3.5. **Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный перелом

протеза или выпадение пломбы), либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустраняемым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3.6. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

3.7. Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней. Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций, либо изготовления их заново);
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача, при этом гарантийные обязательства не определяют первоочередность записи к лечащему врачу.

3.8. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей, либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт. При **устранении недостатков путем коррекции/ремонта**, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

В случае, если **ортопедическая конструкция будет подлежать ремонту**, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался. При устранении недостатков **посредством изготовления новой конструкции**, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

3.9. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- **прохождения пациентом профилактических осмотров** у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

3.10. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток, либо существенный недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- наступления многоплодной беременности;
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдения рекомендаций врача;
- неявки Пациента на очередной прием к врачу по неуважительным причинам, без предупреждения лечащего врача;
- осуществления медицинских манипуляций в иных медицинских учреждениях в т.ч., если такие манипуляции косвенно могли привести к негативным последствиям для проводимого лечения;
- чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

3.11. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- обращения пациента в процессе лечения за стоматологической помощью в любое другое медучреждение, исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью, без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;
- осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций,

изготовленных и установленных в других клиниках;

- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- повторная (вторичная) обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба, временная коронка;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, наращивание костной ткани и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- лечение зубов мудрости.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

3.12. На большинство стоматологических работ в клинике установлены **средние гарантийные** сроки и сроки службы.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг могут продляться, **до пяти лет**, лечащим врачом при соблюдении Пациентом правил клиники, полугодового профилактического осмотра и прохождения профессиональной гигиены полости рта минимум раз в шесть месяцев, а также полностью утрачиваются при нарушении Пациентом правил поведения в клинике, положения о гарантиях и врачебных рекомендаций.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

3.13. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы (срок гарантии включен)
Постановка пломбы из композита, композитная реставрация	1 год	3 года
Постановка пломбы из композита, композитная реставрация временного зуба	до смены на постоянный	до смены на постоянный
Постановка пломбы из стеклоиономерного цемента	6 месяцев	1 год
Обработка и пломбирование каналов (первичное)	1 год	1 год
Обработка и пломбирование каналов (повторное) либо при наличии деструктивных изменений костной ткани.	нет	нет
Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	1 месяц	3 месяца
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	6 месяцев	1 год
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	1 год	3 года
Виниры	1 год	3 года
Коронка пластмассовая (лабораторная или изготовленная прямым методом)	1 месяц	3 месяца
Коронка пластмассовая из ПМА (в том числе на имплантатах)	1 год	3 года
Протезирование постоянными коронками штампованными	1 год	3 года
Протезирование постоянными коронками: цельнолитыми, металлокерамическими, циркониевыми	1 год	5 лет
Мостовидные протезы (на штампованных коронках)	1 год	3 года
Мостовидные протезы (цельнолитые, металлокерамические, циркониевые)	1 год	5 лет
Съемные пластиночные протезы	1 год	3 года
Бюгельные протезы	1 год	3 года
Ортопедическая конструкция на имплантатах системы Эконом (металлокерамическая, циркониевая)	1 год*	3 года
Ортопедическая конструкция на имплантатах системы Стандарт (металлокерамическая, циркониевая)	2 года*	5 лет
Ортопедическая конструкция на имплантатах системы Премиум (металлокерамическая, циркониевая)	3 года*	10 лет
Профессиональная гигиена полости рта	-	-

* при условии прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров; соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта) и устанавливаются в индивидуальном порядке.

4. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

Особенности определения конкретных сроков:

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для терапевтических работ с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 18 сроки снижаются на 50

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%

Для ортопедических работ: При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%

5. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

5.1. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

5.2. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- безопасность лечения — обеспечивается соответствием стандартам качества и безопасности медицинских учреждений, комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использование разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика;
- тщательное соблюдение технологий лечения;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров;
- проведение профилактических осмотров;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

5.2. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения 93% успеха. При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме 70-80% успеха. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, успех 60-65%. При сочетании перелечивания ранее пролеченного канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%.

При проведении операции костной пластики:

На сегодняшний день успех аугментации – 65-70%. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

При постановке имплантата:

Срок приживаемости имплантата составляет от 3 до 12 месяцев. Мы гарантируем полное приживание имплантатов в 90% случаев. Однако, есть 10% случаев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости), либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам клиника в отдельных случаях может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования, либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции пациенту. После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

При лечении заболеваний пародонта:

При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы гарантируем снижение микробной нагрузки, в результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления.

При проведении профессиональной гигиенической обработки

Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.