УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО "Антис"

_____

Положение
о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских стоматологических услуг (далее - Положение о гарантиях) в ООО "Антис"

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 Клиники перед Пациентом при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.
1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 г. №659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
1.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществлённый результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не овеществлённые результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил поведения в клинике, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой и врачебных рекомендаций.

2. Определение понятий

2.1. Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;
Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.
Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
Стоматологическая клиника - Общество с ограниченной ответственностью «Антис», осуществляющее медицинскую деятельность (оказывающее стоматологические услуги) на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.
Для целей настоящего положения:
– под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат будут пониматься:
1. осмотр полости рта;
2. анестезия местная/проводниковая внутриротовая;;
3. обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
4. профессиональная гигиена полости рта;
5. операция удаления зуба;
6. амбулаторные хирургические операции;
7. лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
8. ортодонтическое лечение;

9. отбеливание зубов.

- под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат будут пониматься:

1. диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей), рентгенологические исследования и прочее);

2. терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная пломба на зубе);

3. установка имплантата,

4. установка и изготовление протезов (съемных и несъемных),

5. установка ортодонтических аппаратов, несъемных ретейнеров;

6. установка брекетов и других ортодонтических конструкций.

2.2. Гарантийный срок и срок службы устанавливаются только на работы, имеющие материальный (овеществлённый) результат: пломбы, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы.

На отбеливание, ортодонтию, эндодонтическое лечение, профессиональную гигиену, хирургические манипуляции и прочие не овеществлённые услуги, гарантийный срок и срок службы не устанавливаются.

Гарантийный срок на медицинскую услугу - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной медицинской услуге (выполненной работе) ООО «Антис» обязан удовлетворить требования Потребителя, установленные ст.29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

По смыслу ст.722 Гражданского кодекса Российской Федерации в случае установления Исполнителем для результата медицинской услуги (работы) гарантийного срока, результат медицинской услуги (работы) должен в течение всего гарантийного срока соответствовать условиям договора о качестве, а при отсутствии или неполноте условий договора - требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода, предусмотренным стандартами медицинской помощи, порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) по вопросам оказания медицинской помощи, разработанными и утвержденными Ассоциацией общественных объединений «Стоматологическая Ассоциация России».

Если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, результат оказанной медицинской услуги (выполненной работы) должен в момент передачи Потребителю обладать свойствами, указанными в договоре или определенными обычно предъявляемыми требованиями, и в пределах разумного срока быть пригодным для установленного договором использования, а если такое использование договором не предусмотрено, для обычного использования результата услуги (работы) такого рода.

Недостаток работы, услуги - это несоответствие оказанной медицинской услуги (выполненной работы) обязательным требованиям, предусмотренным стандартами медицинской помощи, порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) по вопросам оказания медицинской помощи, разработанными и утвержденными Ассоциацией общественных объединений «Стоматологическая Ассоциация России», или условиям договора (обычно предъявляемым требованиям) и целям, для которых медицинская услуга (работа) такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель ООО «Антис» был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

К недостаткам могут быть отнесены: скол пломбы, скол реставрации, трещина керамики, скол керамики в пределах режущего края. Срок службы - период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования материального (овеществлённого) результата по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или выявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

При этом под существенным недостатком следует понимать:

а) неустранимый недостаток услуги (работы) - недостаток, который не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения услуги (работы), в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемыми требованиями), приводящий к невозможности или недопустимости использования данной услуги (работы) в целях, для

которых услуга (работа) такого рода обычно используется, или в целях, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора;

б) недостаток услуги (работы), который не может быть устранен без несоразмерных расходов - недостаток, расходы на устранение, которого приближены к стоимости или превышают стоимость самой услуги (работы) либо выгоду, которая могла бы быть получена потребителем от его использования. К существенным недостаткам могут быть отнесены: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров), скол керамического покрытия коронки, разрушение коронки и др. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента передачи результата медицинской услуги (работы) Потребителю/Пациенту. Момент передачи подтверждается актом об оказании платных медицинских услуг.

3. Права и обязанности Потребителя и Исполнителя при обнаружении недостатков/существенных недостатков

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

3.2. Права Потребителя при возникновении недостатков/существенных недостатков в период и после гарантийного срока, срока службы предусмотрены Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

3.3. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги (выполненной работы) в гарантийный срок вправе по своему выбору потребовать:

– безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);

– соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);

– безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

При этом потребитель обязан возвратить ранее изготовленную ему исполнителем вещь (конструкцию);

– возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания платных медицинских услуг, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены Исполнителем.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Требования Потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

3.4. В случае выявления существенных недостатков в оказанной услуге (выполненной работе) в период срока службы Потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 20 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, Потребитель по своему выбору вправе потребовать:

– соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу (выполненную работу);

– возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами;

– отказа от исполнения договора об оказании услуги (выполнении работы) и возмещения убытков.

3.5. Исполнителем после оказания медицинской услуги (выполнения работ) Потребителю выдаются правила использования результата медицинских услуг (работ) (рекомендации) и акт выполненных работ,

где указывается: гарантийный срок и срок службы, график посещения бесплатных профилактических осмотров.

В правилах использования результата медицинских услуг (работ) (рекомендациях) даются рекомендации по использованию результата медицинской услуги (работы), несоблюдение которых может привести к значительному уменьшению гарантийного срока и срока службы, либо отказу от гарантийных обязательств, рекомендации врача.

3.6. В соответствии с действующим законодательством ООО «Антис» обязано:

– в течение установленного гарантийного срока отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ (рекомендаций), 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.

3.7. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента гарантийные условия, гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде и на интернет – сайте клиники, в виде записи в медицинской карте Пациента и Акте оказанных услуг).

4. Исчисление срока гарантии и срока службы

4.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

4.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

5. Снижение гарантийного срока (срока службы)

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

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. Отмена гарантийного срока (срока службы)

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

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился 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;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

6.1.5. 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.);

6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

7. Установление гарантийного срока и срока службы на результат медицинской услуги

7.1. Установление гарантийных сроков и сроков службы на услуги по терапевтической стоматологии. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний: кариес, пульпит и периодонтит (два последних связаны с лечением корневых каналов), восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Критериями качества предоставляемых Исполнителем медицинских услуг по терапевтической стоматологии являются:

Критерии качества пломб.

1. Цвет пломбы визуально не отличается или незначительно отличается на 1-2 тона от цветовой гаммы зуба.
2. Форма пломбы закрывает дефект твердых тканей зуба.
3. Краевое прилегание пломбы к тканям зуба плотное, щель визуально не обнаруживается.
4. Поверхность пломбы плотная, гладкая, ровная.
5. Пломба не мешает смыканию зубов антагонистов.

Критерии качества непрямой реставрации

1. Цвет пломбы визуально не отличается от цветовой гаммы зуба.
2. Форма пломбы соответствует форме зуба.
3. Краевое прилегание пломбы к тканям зуба плотное, щель визуально не обнаруживается, зонд не задерживается при зондировании.
4. Поверхность пломбы плотная, гладкая, ровная, блестящая.
5. Не мешает смыканию зубов антагонистов.

Критерии качества пломбирования каналов.

На контрольной рентгенограмме в хорошо проходимых каналах прослеживается плотный материал на всем протяжении канала(ов), апекс обтурирован до физиологической верхушки или с незначительным выведением материала за верхушку.

Гарантийные сроки и сроки службы, установленные на виды работ (услуг) по терапевтической стоматологии в ООО «Антис»:

Наименование услуги	гарантийный срок	срок службы (гарантийный срок включен)
Восстановление зуба(постоянного) пломбой при разрушении более ½	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление зуба (постоянного) пломбой при разрушении	1 год	1 год

менее ½		
Восстановление зуба фронтального (постоянного) пломбой (эстетическая реставрация)	1 год	1 год
Восстановление зуба, постоянного (использование материала IRM при лечении глубокого кариеса методом отсроченного пломбирования)	1 месяц	1 месяц
Восстановление зуба(постоянного) пломбой в пришеечной области	1 год	1 год
Восстановление зуба(постоянного) пломбой после эндодонтического лечения при сохранении более ½ коронки зуба	1 год	1 год
Восстановление зуба (постоянного) пломбой после эндодонтического лечения при сохранении менее ½ коронки зуба	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление зуба (постоянного) пломбой после эндодонтического лечения с разрушением контактных пунктов	1 год	1 год
Восстановление зуба (постоянного) пломбировочными материалами с использованием титановых анкерных штифтов	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление зуба (постоянного) пломбировочными материалами с использованием стекловолоконных штифтов	6 месяцев	6 месяцев
Запечатывание фиссуры зуба (постоянного) герметиком	1 год	1 год
Наложение временной пломбы	2 дня	2 дня
Наложение временной пломбы (светового отверждения)	3 дня	3 дня

7.2. Установление гарантийных сроков и сроков службы на услуги по ортопедической стоматологии. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические, цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции; безметалловые керамические коронки/виниры.

- съемные конструкции: полные съемные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах).

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки; временные замещающие (косметические) протезы.

При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

Исполнитель предоставляет Потребителям информацию об используемых при оказании медицинских услуг имплантатах и гарантийных сроках (сроках службы), установленных производителем на имплантат. В случае неудачи имплантации Потребителю необходимо обратиться к Исполнителю не позднее 6 месяцев после проведения имплантации или появления первых признаков неудачи имплантации. В случае неудачи имплантации по причинам, не связанным с действиями врача, Исполнитель вправе принять решение о повторной имплантации или возврате 50% суммы, оплаченной Потребителем за установку имплантата.

Гарантийные сроки и сроки службы, установленные на виды работ (услуг) по ортопедической стоматологии в ООО «Антис»:

Услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Восстановление зуба коронкой временной пластмассовой	3 месяца	3 месяца
Восстановление зуба коронкой пластмассовой	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление зуба коронкой цельнолитой металлической	1 год	1 год
Восстановление зуба коронкой стандартной металлокерамической	1 год	2 года
Восстановление зуба коронкой высокоэстетической металлокерамической	1 год	2 года
Восстановление зуба коронкой цельнокерамической (пресс-технология)	1 год	2 года
Восстановление зуба коронкой цельнокерамической (на основе диоксида циркония)	1 год	2 года

Восстановление зуба коронкой анатомической из диоксида циркония	1 год	2 года
Восстановление зуба вкладкой, виниром, полукоронкой. Винир с минимальным препарированием твердых тканей зуба	1 год	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата. Металлокерамическая коронка на имплантат	1 год	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата. Цельнокерамическая коронка на имплантат	1 год	2 года
Протезирование зуба с использованием имплантата. Индивидуальный абатмент из диоксида циркония	1 год	2 года
Протезирование зуба с использованием имплантата. Абатмент Multi Unit на имплнтант	1 год	1 год
Протезирование частичными съемными пластиночными протезами.	6 месяцев	1 год
Протезирование частичными съемными пластиночными протезами. Стандартный частичносъемный протез.	1 год	1 год
Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами. Высокоэстетический полный съемный протез (гипоаллергенная пластмасса).	1 год	1 год
Протезирование съемным бюгельным протезом.	1 год	2 года
Протезирование съемным бюгельным протезом. Дополнительный замок к бюгельному протезу	1 год	1 год
Протезирование частичными съемными протезами. Починка протеза: приварка зубов или тела протеза.	1 месяц	1 месяц
Протезирование частичными съемными протезами. Починка протеза: устранение перелома протеза	1 месяц	1 месяц
Протезирование частичными съемными пластиночными протезами. Дополнительная починка протеза.	1 месяц	1 месяц
Протезирование частичными съемными пластиночными протезами. Замена пластикового замка	3 месяца	3 месяца
Протезирование съемными пластиночными протезами. Перебазировка протеза.	3 месяца	3 месяца
Протезирование съемными пластиночными протезами. Армировка протеза.	3 месяца	3 месяца

7.3. Критериями качества предоставляемых Исполнителем медицинских услуг по ортопедической стоматологии являются:

Цельнокерамическая коронка

1. Цвет коронки повторяет цвет зубов

2 Форма воспроизводит анатомическую форму зуба

3. не мешает смыканию зубов

Съемное протезирование (простой).

1. Цвет искусственных зубов, согласованный с пациентом.

2. Гладкий, отполированный протез с внешней стороны.

3. Цвет базиса может отличаться от цвета слизистой полости рта.

4. Удовлетворительная фиксация при наличии условий (глубокое преддверие полости рта, отсутствие коротких уздечек губы, отсутствие тяжей, выраженный альвеолярный гребень)

Бюгельный протез.

1. Цвет искусственных зубов, согласованный с пациентом.

2. Гладкий, отполированный протез с внешней стороны.

3. Цвет базиса может отличаться от цвета слизистой полости рта.

4. Удовлетворительная фиксация при наличии условий (глубокое преддверие полости рта, отсутствие коротких уздечек губы, отсутствие тяжей, выраженный альвеолярный гребень)

Культевая вкладка.

1. Плотное прилегание к зубу.

2. Восстановление культи зуба.

Имплантация зубов

1. Имплант погруженный в костную ткань

2. Имплант погруженный в собственную и(или) искусственную костную ткань при костной пластике.

При восстановлении зуба внутрикорневыми штифтами (вкладками) гарантия даётся на саму конструкцию (в зависимости от выбранной категории лечения). Коррекция плана лечения из-за возникновения трещин, перелома корня проводится за счёт средств Потребителя.

7.4. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на временные пломбы, на временные ортопедические конструкции.

Рекомендуемый срок эксплуатации временных пломб и конструкций определяется врачом-стоматологом, и не может превышать 6 месяцев.

Временные пломбы и временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки, рекомендованные лечащим врачом. Если по каким-либо причинам (по вине Потребителя) временные пломбы и временные конструкции не заменены на постоянные, дальнейшая ответственность за исход лечения с Исполнителя снимается.

8. Заключительные положения Настоящее Положение действует с момента его утверждения в течение всего периода времени, пока не будут приняты новые нормативные акты на федеральном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.