



Утвержден
Генеральным директором ООО «ОКБ»
Ли Миланой
приказ № 2 от
06.01.2026г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

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 Общества с ограниченной ответственностью «Ортодонтическая клиника Брэйс» (далее «клиника», «исполнитель») перед пациентом при оказании платных медицинских услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги.
- 2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги;
 - возврата оплаченных за услуги денежных средств.
- 2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение к договору на оказание платных стоматологических услуг).
- 2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
- 2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
- 2.6. Сроки гарантии и сроки службы оговоренных результатов медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, в договоре об оказании платных медицинских услуг, в приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином документе.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в администратору Клиники, изложить суть замечаний

- и записаться на прием к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.
- 3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. На стоматологические услуги, указанные в разделе 8.2 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.
- 3.4. На стоматологические услуги, указанные в разделе 8.3 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.
- 3.5. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
- 3.5.1. на установку временных ортопедических конструкций;
- 3.5.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.6. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
- 3.6.1. на установку временных ортопедических конструкций;
- 3.6.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.7. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в том числе:
- 3.7.1. при наличии подвижности зубов;
- 3.7.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. 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.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 4.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке 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. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
- при невыполнении рекомендованного плана лечения - гарантийный срок устанавливает врач;
 - наличие подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;
 - наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год и консультация врача пародонтолога. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
 - отказ пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
 - при желании пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента;
 - на терапевтическое и эндодонтическое лечение зубов под конструкциями проведенных в других стоматологических клиниках и кабинетах, также исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на терапевтические и эндодонтические услуги;
 - если в период лечения у врача пациент будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике, кабинете;
 - при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения (1 раз в 6 месяцев), гарантия аннулируется (данный факт лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);
 - если пациент будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
 - наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;

- 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 медицинской карте Заказчика;
 - не предоставление Заказчиком полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
 - временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Исполнителя и врача-стоматолога-ортопеда снимается;
 - Естественный износ матриц замковых съемных протезов. До момента сдачи ортопедической конструкции пациент имеет право требовать переделки (коррекции) работы по причинам: ✓ выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба); ✓ выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения). Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
- 6.2. В случае несоблюдения пациентом указанных в настоящем разделе требований, пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.
- 6.3. Гарантия прекращается в случае, внесения изменений в состояние полости рта, влияющее на использование ортопедической конструкции (имплантация, удаление зубов и т.д.).

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного		
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	1 неделя	1 неделя
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры	8 месяцев	8 месяцев
4.	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев

- 7.1.1. 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%.
- 7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, гарантии на все виды овецественных результатов не предоставляются.
- 7.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

- 7.2.1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.
- 7.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.
- 7.2.3. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, гарантии на все виды овецествленных результатов не предоставляются.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
3.	Мостовидные протезы постоянные		
3.1.	из металлокерамики и недорогоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
3.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
4.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	12 месяцев
5.	Коронки из пластмассы временные	от 2-х недель до 2- месяцев	от 2-х недель до 2- месяцев
6.	Коронки, вкладки, виниры постоянные:		
6.1.	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
6.2.	из металлокерамики и недорогоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
6.3.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
7.	Имплантаты дентальные	12 месяцев	12 месяцев
8.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
9.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев

- 8.1. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает пациенту.
- 8.2. Стоматологические услуги: повторная эндодонтия.
- 8.3. Стоматологические услуги: временные коронки прямым методом.