

«Утверждаю»

Директор ООО «ТРИ Ф»

Коблова В.Е.,

«01» апреля 2026 г.



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

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 ООО «ТРИ Д» (далее – Клиника) перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 (действуют до 01.09.2026 с переходными положениями, установленными Постановлением Правительства РФ от 03.04.2026 № 540);

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О страховых пенсиях» (в части регулирования отдельных правоотношений, связанных с социальной защитой граждан);

Приказом Минздрава России от 29.03.2023 № 194н «Об утверждении порядка организации и проведения врачебных комиссий медицинских организаций» (с изм. от 19.12.2024).

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Гарантийный срок – 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 – период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг 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 – несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение № 1 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 овеществленных 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, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

2.7. Информированное добровольное согласие (ИДС) – документ, подписываемый пациентом до начала лечения, подтверждающий, что он ознакомлен с диагнозом, методами лечения, возможными рисками, альтернативными способами лечения, предполагаемыми результатами, а также условиями гарантийных обязательств.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный 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. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

3.4. На стоматологические услуги, результат которых в силу индивидуальных особенностей организма пациента, наличия сопутствующих заболеваний или отказа пациента от рекомендованного плана лечения не может быть гарантирован Клиникой, гарантийный срок может не устанавливаться. В этом случае пациент подписывает отдельное Информированное добровольное согласие, в котором подтверждает, что он предупрежден о рисках и принимает на себя ответственность за возможные последствия. При этом пациент сохраняет право на предъявление требований по качеству услуги в течение двух лет в соответствии с ч. 4 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей».

3.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения (в том числе выполняемые по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям врача), гарантийный срок не устанавливается. Пациент подписывает отдельное Информированное добровольное согласие, в котором зафиксирован факт его информированности о рисках. При этом пациент сохраняет право на предъявление требований по качеству услуги в течение двух лет в соответствии с ч. 4 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей».

3.6. Гарантийные сроки на ортопедические услуги не устанавливаются в следующих случаях:

на установку временных ортопедических конструкций (срок службы не устанавливается, так как конструкция заведомо временная и подлежит замене);

при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования – при условии подписания пациентом отдельного Информированного добровольного согласия о рисках.

3.7. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги могут быть сокращены (коэффициент снижения определяется врачом и отражается в медицинской карте, плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии):

3.7.1. при наличии подвижности зубов;

3.7.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.

Обязательным условием предоставления гарантии в этих случаях является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 2–4 раза в год. Гарантийный срок и срок службы устанавливает врач индивидуально в зависимости от степени тяжести заболевания десен, с обязательным информированием пациента до начала лечения.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляются 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.

4.3. При замене временной конструкции на постоянную гарантийный срок и срок службы исчисляются заново с момента фиксации постоянной конструкции и подписания соответствующего Акта.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы), не являющиеся основанием для гарантийного ремонта:

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 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;
- 5.1.7. травма челюстно-лицевой области, полученная после завершения лечения.
- 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%.
- 5.5. Применение коэффициентов снижения, указанных в пунктах 5.2–5.4, осуществляется только при условии их отражения в плане лечения или Информированном добровольном согласии, подписанном пациентом до начала лечения.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 6.1. Срок 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 любую другую стоматологическую медицинскую организацию для вмешательства на том же зубе (зубах, конструкции). Исключение составляют случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при наличии острой боли, травмы или иного неотложного состояния. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью, с указанием диагноза и проведенных манипуляций. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО «ТРИ Д» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения неотложного характера вмешательства срок гарантии и срок службы на все овеществленные результаты медицинских услуг аннулируются.
- 6.1.2. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы) самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию (подгонял, переклеивал, ремонтировал) или пытался устранить выявленные недостатки.
- 6.1.3. Пациент пропустил срок очередной явки на прием к врачу без уважительной причины, не предупредив лечащего врача за 24 часа, при условии, что Клиника не получила документального подтверждения уважительной причины пропуска (например, больничного листа, справки, вызова скорой помощи).
- 6.1.4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 3 месяца с момента назначенного лечащим врачом срока посещения

клиники без уважительной причины. При пропуске осмотра по уважительной причине (болезнь, командировка, подтвержденные документально) срок гарантии продлевается на время отсутствия пациента, но не более чем на 6 месяцев.

6.1.5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применении материала (медикамента), при условии, что это зафиксировано в Информированном добровольном согласии, подписанном пациентом.

6.1.6. 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, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом, и т. д.).

6.1.7. Если после лечения в период действия гарантии 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, беременность, онкологические заболевания, сахарный диабет в стадии декомпенсации).

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. Пациент считается надлежаще информированным о последствиях нарушения условий сохранения гарантии, если соответствующие положения доведены до его сведения под подпись в Информированном добровольном согласии.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

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

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из стеклоиономерного цемента	12 месяцев	12 месяцев
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.3.	III, IV класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры (прямые, композитные)	12 месяцев	12 месяцев
4.	Вкладки (керамические, композитные)	12 месяцев	12 месяцев
5.	Протез из нейлона (починка, коррекция)	12 месяцев	12 месяцев
6.	Временные коронки из пластмассы	Не устанавливается	Не устанавливается
7.	Профессиональная гигиена полости рта	Не устанавливается	Не устанавливается
8.	Отбеливание зубов	Не устанавливается	Не устанавливается

7.1.1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или медленно текущим процессом.

7.1.2. При КПУ зубов 13–18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

7.1.3. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды описанных результатов услуг уменьшаются на 70%.

7.1.4. Применение коэффициентов снижения, указанных в пунктах 7.1.2–7.1.3, осуществляется только при условии их отражения в плане лечения или Информированном добровольном согласии, подписанном пациентом до начала лечения.

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 (усадка базиса, изменение рельефа слизистой оболочки).

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 (аттачмены), которые являются расходными материалами с ограниченным сроком службы.

7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овецествленных результатов услуг уменьшаются на 70%.

№ п/п	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 на недрагоценных металлах	12 месяцев	12 месяцев
3.2.	из металлокерамики на драгоценных металлах	18 месяцев	18 месяцев

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
3.3.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
4.	Бюгельное протезирование		
4.1.	Бюгельные протезы с кламмерами	12 месяцев	12 месяцев
4.2.	Бюгельные протезы с замковой фиксацией (аттачмены)	12 месяцев	12 месяцев
5.	Коронки постоянные		
5.1.	из пластмассы (временные)	Не устанавливается	Не устанавливается
5.2.	из металлокерамики на недрагоценных металлах	12 месяцев	12 месяцев
5.3.	из металлокерамики на драгоценных металлах	18 месяцев	18 месяцев
5.4.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
5.5.	Коронки цельнолитые (металлические)	12 месяцев	12 месяцев
5.6.	Коронки из диоксида циркония	18 месяцев	18 месяцев
6.	Имплантаты дентальные	12 месяцев	12 месяцев
7.	Починка протезов	6 месяцев	6 месяцев
8.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
9.	Вкладки культевые	12 месяцев	12 месяцев
10.	Штифты (анкерные, фибровые)	Не устанавливается	Не устанавливается

7.3. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по хирургической стоматологии

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Простое удаление зуба	Не устанавливается	Не устанавливается
2.	Сложное удаление зуба	Не устанавливается	Не устанавливается
3.	Удаление ретинированных зубов	Не устанавливается	Не устанавливается
4.	Операция резекции верхушки корня зуба	Не устанавливается	Не устанавливается
5.	Установка дентального имплантата (с учетом последующего ортопедического этапа)	12 месяцев	12 месяцев
6.	Синус-лифтинг (закрытый/открытый)	Не устанавливается	Не устанавливается
7.	Костная пластика	Не устанавливается	Не устанавливается
8.	Хирургическая обработка лунки (альвеолит)	Не устанавливается	Не устанавливается
9.	Лазерная хирургия (френулотомия, вестибулопластика и т.д.)	Не устанавливается	Не устанавливается

7.3.1. Гарантийный срок и срок службы не устанавливаются на хирургические манипуляции в связи с тем, что их результаты зависят от индивидуальных

особенностей организма пациента (репаративные способности тканей, иммунный статус, наличие системных заболеваний), которые не могут быть полностью спрогнозированы врачом.

7.3.2. Пациент подписывает Информированное добровольное согласие на хирургическое вмешательство, в котором он подтверждает, что предупрежден о рисках и возможных осложнениях, и принимает на себя ответственность за исход операции. При этом пациент сохраняет право на предъявление претензий по качеству услуги в течение двух лет в соответствии с ч. 4 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей».

7.4. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортодонтии

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Ортодонтическое лечение (брекет-системы, элайнеры)	Не устанавливается	Не устанавливается
2.	Изготовление и установка съемных ортодонтических аппаратов (пластинки)	6 месяцев	6 месяцев
3.	Изготовление и установка несъемных ретейнеров	6 месяцев	6 месяцев
4.	Изготовление и установка трейнеров, миофункциональных аппаратов	6 месяцев	6 месяцев

7.4.1. Гарантийный срок и срок службы на ортодонтическое лечение не устанавливаются, так как результат лечения (стабильность положения зубов) зависит от множества факторов, включая регулярность ношения аппаратов, соблюдение гигиены, возрастные изменения, а также период ретенции, который пациент проходит самостоятельно.

7.4.2. Конструктивные элементы (брекеты, дуги, эластики) являются расходными материалами и гарантийными обязательствами не покрываются.

7.4.3. На изготовленные ортодонтические аппараты (пластинки, ретейнеры) устанавливается гарантийный срок 6 месяцев, в течение которых Клиника бесплатно устраняет недостатки, связанные с качеством изготовления (поломка, деформация, дефект материала), при условии, что пациент соблюдал правила эксплуатации и ухода за аппаратом.

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

8.1. В случае возникновения недостатков в период действия гарантийного срока или срока службы пациент обязан:

письменно уведомить Клинику о выявленных недостатках с указанием конкретных претензий;

предоставить возможность врачу осмотреть результат оказанной услуги;

явиться на заседание врачебной комиссии (если это необходимо) для анализа клинической ситуации.

8.2. Рассмотрение претензий осуществляется в порядке и сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» (статья 22 — 10 дней со дня предъявления требования).

8.3. По результатам рассмотрения претензии Клиника принимает решение:

о безвозмездном устранении недостатка;

о повторном оказании услуги;

о соразмерном уменьшении стоимости услуги;

о возврате денежных средств (при существенном недостатке или отказе пациента от дальнейшего лечения).

8.4. Отказ в удовлетворении претензии должен быть мотивированным, оформлен в письменном виде и вручен пациенту под подпись или направлен по почте заказным письмом с уведомлением.

8.5. В случае несогласия с решением Клиники пациент имеет право обратиться в Роспотребнадзор, Росздравнадзор или в суд в установленном законодательством порядке.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения руководителем Клиники и действует до утверждения нового Положения.

9.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом руководителя Клиники и доводятся до сведения пациентов путем размещения на информационном стенде и на официальном сайте Клиники в сети Интернет.

9.3. Пациент обязан ознакомиться с настоящим Положением до подписания Договора на оказание платных стоматологических услуг. Факт ознакомления подтверждается подписью пациента в Договоре или в отдельном листе ознакомления.

9.4. Во всем, что не урегулировано настоящим Положением, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.