



Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО «АРМСТОМ»

*А.С. [Signature]*  
2025 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ в стоматологической клинике ООО «АРМСТОМ»

### 1. Основные положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные правила установления и предоставления гарантий на работы и услуги, оказываемые пациентам в стоматологической клинике ООО «АРМСТОМ» (далее – «Клиника»), в целях соблюдения прав пациентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и разрешения возможных противоречий в отношениях сторон при оказании медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение является неотъемлемой частью Договора возмездного оказания медицинских услуг в части определения гарантийных обязательств Исполнителя перед Заказчиком и (или) Пациентом по оказанным медицинским услугам.

1.3. С целью обеспечения возможности своевременного ознакомления Пациентов с условиями предоставления гарантийных обязательств, настоящее Положение, а также изменения, вносимые в него, размещаются в общедоступном для пациентов месте в помещении ООО «АРМСТОМ» (далее — Исполнитель), а также подлежат опубликованию на официальном сайте ООО «АРМСТОМ».

1.4. Настоящее Положение является публичной офертой в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.5. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения генеральным директором и распространяет свое действие на договорные отношения, заключаемые с пациентом с момента вступления настоящего Положения в силу.

### 2. Правовые основания и термины

Правовыми основаниями для установления гарантийных обязательств и сроков являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- Настоящее Положение.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

**Гарантия** - ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

**Безусловные или обязательные гарантии** - это гарантии на соблюдение медицинских канонів, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

**Гарантии клиники** - это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии

даются в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента;

**Срок службы** - это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность пользования результатами работы/услуги по назначению и нести ответственность в рамках действующего законодательства.

**Гарантийный срок** - это период бесплатного устранения Клиникой недостатков.

**Обстоятельства установления гарантий** - это ряд объективных факторов, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

- 1) **состояние** - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;
- 2) **состояние здоровья пациента** - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на медицинское вмешательство (выбор, результаты, срок службы);
- 3) **сложность оказанной услуги** - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
- 4) **особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения** - как и сколь явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);
- 5) **особенности профессиональной деятельности пациента**, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

### 3. Гарантии по закону

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно, Клиника гарантирует:

- *предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получить таковую по доброй воле);*
- *проведение консультации и консилиума;*
- *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;*
- *установление полного диагноза;*
- *составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;*
- *использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике;*
- *индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;*
- *безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;*
- *точную диагностику, достигаемую при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;*
- *тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;*

- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов, оказания качественной медицинской услуги.

#### **4. Порядок и условия соблюдения Исполнителем гарантийных обязательств.**

4.1. Условиями соблюдения Исполнителем гарантийных обязательств являются:

- выполнение Пациентом плана лечения и индивидуальных профилактических мероприятий, назначенных Исполнителем, отраженных в медицинской документации;
- отсутствие коррекции результатов услуг, выполненных Исполнителем, другими медицинскими организациями или самим Пациентом;
- обращение Пациента к Исполнителю при наличии жалоб на *дискомфорт*, другие негативные проявления в области проведенного лечения;
- предоставление копии медицинской документации и результатов рентгенологических исследований других медицинских организаций при обращении Пациента за неотложной стоматологической помощью;
- иных требований, предусмотренных настоящим Положением.

4.2. При наступлении гарантийного случая для соблюдения принятых на себя Исполнителем гарантийных обязательств Пациент обязан незамедлительно обратиться к Исполнителю с соответствующим заявлением в устной или письменной форме, сообщив Исполнителю подробную информацию об обнаруженных недостатках медицинской услуги, обстоятельствах их обнаружения, а также дату их обнаружения.

При поступлении в адрес Исполнителя заявления Пациента о наступлении гарантийного случая, Исполнитель приглашает Пациента для проведения объективного осмотра и выполнения диагностических исследований с целью установления факта наступления гарантийного случая, определения правовых оснований для исполнения гарантийных обязательств, диагностики причин возникновения недостатков услуг, определения тактики выполнения повторного стоматологического лечения, объема медицинских вмешательств, а также сроков исполнения гарантийных обязательств.

Исполнитель оставляет за собой право созыва и проведения врачебной комиссии с целью коллегиального рассмотрения заявления Пациента о наступлении гарантийного случая и принятия решения о наличии оснований для удовлетворения предъявленных Пациентом требований.

4.3. Гарантийные обязательства не сохраняются в случае выявления или

возникновения в период установленного гарантийного срока заболеваний внутренних органов и изменения состояния организма (беременность, наличие злокачественных новообразований, заболевания гипофиза, щитовидной железы, и иных заболеваний, приём лекарственных препаратов, вредные условия труда и внешние воздействия, наличие вредных привычек и проч. , негативно влияющих на состояние костной ткани, пародонт), которые приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях. Наличие косвенного влияния заболеваний Пациента на состояние зубочелюстной системы применительно к сохранению гарантийных обязательств Исполнителя определяются Исполнителем услуги в каждом случае индивидуально.

4.4. Гарантийные обязательства не предоставляются в случаях проведения отдельных этапов стоматологического лечения, определенных в плане диагностики и (или) лечения Пациента, в иных медицинских организациях, а также в случае несоблюдения Пациентом сроков и последовательности проведения стоматологического лечения.

4.5 Исполнитель оставляет за собой право в зависимости от клинической картины имеющихся у Пациента заболеваний, а также сопутствующих заболеваний, имеющихся у Пациента, скорости протекания патологических процессов, а также тактики лечения заболеваний зубочелюстной системы, согласованной с Пациентом, определять иные гарантийные сроки на оказанные Пациенту медицинские услуги; информация об изменении гарантийных обязательств, принимаемых на себя Исполнителем, отражается в медицинской и иной документации, оформляющей оказание услуг Пациенту, которая в указанной части является неотъемлемым приложением к договору возмездного оказания медицинских услуг и имеет юридическое значение договора в части определения гарантийных обязательств.

4.6 При несоблюдении Пациентом плана лечения и индивидуальных профилактических мероприятий, назначенных Исполнителем и (или) коррекции результатов работ, выполненных Исполнителем, другими медицинскими организациями или самим Пациентом, Исполнитель оставляет за собой право отказать Пациенту от исполнения гарантийных обязательств.

4.7. Гарантийный срок, а также срок службы вычисляется со дня окончания оказания медицинской услуги, определяемой медицинской документацией, заведенной Исполнителем на имя Пациента.

4.8. Эффективное и безопасное использования результатов стоматологических услуг по истечении гарантийного срока возможно при условии прохождения контрольных осмотров в соответствии с рекомендациями врача, но не реже одного раза в шесть месяцев.

4.9. Гарантии клиники устанавливаются на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

4.10. В Клинике установлены средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (раздел 5 настоящего Положения);

4.11. В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) гарантийные сроки могут быть больше или меньше «средних». Лечащий врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае.

4.12. Гарантийные сроки на медицинские услуги, в некоторых случаях, могут быть увеличены, при соблюдении дополнительных рекомендаций устанавливаемых лечащим врачом в случае необходимости. Окончательное решение об увеличении гарантийных сроков принимает лечащий врач.

4.13. 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.

4.12. Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

4.13. На отдельные виды стоматологических услуг ввиду их специфики Клиника не устанавливает гарантийные сроки и сроки службы, так как это не представляется возможным:

- хирургическое лечение (кроме имплантации, резекция верхушки корня, удаление зуба, костно-пластические операции);
- обработка и пломбирование корневых каналов;
- лечение заболеваний пародонта (воспаления десны и окружающих зуб тканей);
- восстановление зуба временной пломбой;
- восстановление зуба пломбой при лечении клиновидного дефекта;
- профессиональная гигиена полости рта;
- отбеливание зубов;
- замена втулок (матриц) в съемных протезах;
- ортодонтическое лечение (кроме ретейнеров и кап);
- ортопедическое лечение без предварительного ортодонтического и/или гнатологического лечения;
- стабильность мини имплантата при проведении ортодонтического лечения.

Гарантия не распространяется на износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

## 5. Гарантийные сроки и сроки службы, установленные в клинике:

### 5.1 Гарантийные сроки и сроки службы на услуги в области терапевтической стоматологии.

#### 5.1.1. Гарантийные сроки и сроки службы

Вид услуг	Срок гарантии	Срок службы
Пломба, эстетическое восстановление	1 год	2 года
Пломба при разрушении более 50% объема коронковой части (более 3-х поверхностей)	1 месяц	1 месяц
Шинирование волокнистым материалом	6 месяцев	6 месяцев
Пломба по поводу лечения кариеса, пульпита молочных зубов	3 месяца	3 месяца
Герметизация фиссур	6 месяцев	5 месяцев

5.1.2 Указанные в настоящем разделе гарантийные обязательства не распространяются на случаи восстановления коронковой части зубов, разрушенных более, чем на 50% при помощи пломбировочных материалов.

## 5.2. Гарантийные сроки и сроки службы на услуги в области ортопедической стоматологии.

### 5.2.1. Гарантийные сроки и сроки службы

Вид услуг	Срок гарантии	Срок службы
Восстановление зуба: - временной коронкой из пластмассы, выполненной прямым методом; - временной реставрацией из композитного материала, выполненной прямым методом.	14 дней	14 дней
Восстановление зубов временной ортопедической конструкцией, изготовленной лабораторным способом, в т.ч. длительного ношения: - коронкой из пластмассы длительного ношения; - временной композитной реставрацией; - временной коронкой из пластмассы с опорой на имплантат; - коронкой из металло-композитного материала с опорой на имплантат; - временный акриловый протез с опорой на имплантаты по технологии All-on-4/6, в том числе армированный	3 месяца	6 месяцев
Каппы	1 месяцев	2 месяца
Вкладка	1 год	2 года
Винир	1 год	2 года
Коронки металлокерамические	1год	2 года
Коронки на основе оксида циркония	1год	2 года
Мостовидные протезы	1год	1 год
Бюгельные протезы	6 месяцев	1 год
Пластинчатые протезы	6 месяцев	1 год
Протезы после починок	1 неделя	1 неделя

5.2.2. При проведении ортопедического лечения с опорой на зубы, ранее подвергавшихся лечению в других медицинских организациях, при отказе Пациента от ревизии корневых каналов, проведении повторного эндодонтического лечения корневых каналов зубов, гарантии на стабильность достигнутых результатов лечения не предоставляются.

5.2.3 При проведении ортопедического лечения с опорой на имплантаты, установленные в других медицинских организациях, гарантия распространяется только на ортопедическую конструкцию, Исполнитель услуги не несёт ответственности за срок службы имплантата.

### **5.3 Гарантийные сроки и сроки службы на услуги в области хирургической стоматологии.**

#### **5.3.1 Гарантийные сроки и сроки службы**

Вид конструкции	Срок гарантии	Срок службы
Установка имплантата	1 год	10 лет

5.3.2 В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки клиника гарантирует проведение бесплатной повторной операции имплантации. При отсутствии возможности проведения повторной операции имплантации по медицинским показаниям созывается консилиум, который определяет дальнейшую тактику лечения.

5.3.3. В течение гарантийного срока выполнение повторной имплантации, включая применение местной инъекционной анестезии, стоимость имплантата, выполнение двух рентгенодиагностических исследований, производится за счет и силами Исполнителя; при этом, услуги по проведению оперативных вмешательств в объеме костной пластики, синус-лифтинга, стоматологического ортопедического лечения оплачиваются Пациентом (Заказчиком) по действующему на момент оказания медицинской помощи прейскуранту.

5.3.4. Гарантии, указанные в п. 5.3.1 и 5.3.3 настоящего положения, предоставляются при условии проведения Пациентом полной санации полости рта, выполнения всего комплекса стоматологической реабилитации (установка имплантата, установка абатмента, изготовление и установка коронки ) у Исполнителя, при условии соблюдения Пациентом рекомендованных сроков протезирования, а также регулярного прохождения профилактических осмотров и профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя согласно индивидуальному графику профилактических мероприятий, отраженных в медицинской документации, но не реже одного раза в 6 месяцев.

### **5.4 Гарантийные сроки и сроки службы на услуги в области ортодонтии**

#### **5.4.1. Гарантийные сроки и сроки службы**

Вид конструкций	Срок гарантии	Срок службы
Несъемный ретейнер	6 месяцев	6 месяцев
Съемный ретейнер	1 год	1 год
Каппы	1 месяц	1 месяц

5.4.1 Гарантии, указанные в п. 5.4.1 настоящего Положения, не предоставляются в случаях механического повреждения Пациентом ретенционных аппаратов, в том числе при следах неправильной эксплуатации (деформация ретенционных аппаратов вследствие воздействия высоких температур, падений с высоты, ударов и т. д.).

## **6. Заключительные положения**

Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми врачами и персоналом Клиники при оказании медицинских услуг пациентам. Изменения в настоящее Положение, установление отличных от установленных средних гарантийных сроков и сроков службы вносятся приказом Генерального директора Общества.