

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

(Информация актуальна на 14 марта 2026 г.)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Новодент»

_____ В.В. Чалдышев

«14» марта 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях регулирования взаимоотношений между ООО «Новодент» (далее — Исполнитель) и пациентами при оказании стоматологической помощи, имеющей овеществленный результат.

1.2. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП), Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и **Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».**

2. Основные понятия

2.1. **Гарантийный срок** — период, в течение которого Исполнитель гарантирует сохранение функциональных и эстетических свойств результата работы (пломбы, коронки, протеза и т.п.) при условии соблюдения пациентом рекомендаций врача. Гарантийный срок исчисляется со дня завершения лечения и подписания акта приема-передачи работы.

2.2. **Срок службы** — период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.3. **Существенный недостаток** — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, либо выявляется неоднократно, либо проявляется вновь после его устранения.

3. Гарантийные сроки на основные виды работ

Вид стоматологической услуги	Гарантийный срок	Типовой срок службы
Пломба из композита (терапия)	12 месяцев	3–5 лет
Эстетическая реставрация	12 месяцев	3–5 лет
Металлокерамическая коронка	24 месяца	6–8 лет
Коронка из диоксида циркония	24 месяца	от 8 лет
Бюгельный протез	18 месяцев	4–6 лет

Вид стоматологической услуги	Гарантийный срок	Типовой срок службы
Виниры / Керамические вкладки	24 месяца	5–7 лет
Съемные пластиночные протезы	12 месяцев	2–3 года

4. Условия сохранения гарантии

Гарантийные обязательства действуют при соблюдении пациентом следующих условий:

- Регулярное посещение профилактических осмотров (не реже 1 раза в 6 месяцев, если иное не рекомендовано врачом).
- Соблюдение рекомендаций врача по гигиене полости рта и уходу за конструкциями.
- Своевременное информирование лечащего врача о любых возникших проблемах.

5. Обстоятельства, при которых гарантийные обязательства не применяются

Гарантия не распространяется на случаи, если недостатки возникли вследствие:

- Несоблюдения пациентом рекомендаций врача (в том числе по гигиене, срокам профосмотров, режиму эксплуатации).
- Травм, несчастных случаев, термических или химических воздействий.
- Самостоятельного вмешательства или обращения в другую медицинскую организацию, если это привело к возникновению дефекта.
- Наличия у пациента тяжелых некомпенсированных системных заболеваний (сахарный диабет, остеопороз и др.), о которых он не поставил в известность лечащего врача до начала лечения, и которые повлияли на результат.
- Естественного износа конструкции (например, стираемость пломб, изменение цвета).

6. Действия при наступлении гарантийного случая

6.1. При обнаружении недостатков пациент подает письменное заявление на имя директора клиники.

6.2. Клиника организует осмотр врачебной комиссией для установления причин возникновения недостатка.

6.3. Если установлена вина Исполнителя, устранение недостатков производится **бесплатно** в сроки, согласованные с пациентом (обычно до 10 рабочих дней).

6.4. Если недостаток признан негарантийным (возник по вине пациента), пациенту выдается мотивированный письменный отказ с разъяснением права на независимую экспертизу.

7. Ответственность клиники

Клиника гарантирует использование сертифицированных материалов, соблюдение клинических рекомендаций и стандартов, а также наличие у медицинских работников действующей аккредитации (сертификатов). Вред, причиненный жизни или здоровью пациента по вине клиники, подлежит возмещению в соответствии с законодательством РФ.