«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «БалтЗдрав на Говорова»
_____ Болотникова С.И.
01 сентября 2026 года

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ НЕКОТОРЫХ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ (СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ) УСЛУГ В КЛИНИКЕ ООО «БАЛТЗДРАВ НА ГОВОРОВА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг (далее по тексту — Положение) в медицинской организации ООО «БалтЗдрав на Говорова» (далее по тексту — Клиника) вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами Клиники, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы, возникающие между Клиникой и Потребителем услуг (пациентом), при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", приказом Министерства здравоохранения РФ № 786н от 31.07.2020г. «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и платных медицинских услуг в частности. Клиника, как исполнитель платных медицинских услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Потребитель (пациент), в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Потребителем (пациентом) в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам - в течение срока службы.

1.4. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществлённый результат: пломбы, вкладки, реставрации, ортопедические конструкции, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание зубов, пародонтологическое лечение, хирургические манипуляции, ортодонтическое лечение, эндодонтическое лечение и прочие не овеществлённые работы и услуги Гарантийный срок составляет 1 день со дня принятия Потребителем (пациентом) результата работы (оказания медицинской услуги). При этом гарантии выражаются в качественном оказании медицинских услуг. Гарантийные обязательства на все оказанные медицинские услуги могут утрачиваться при нарушении Потребителем (пациентом) Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг, условий настоящего Положения и врачебных рекомендаций.

1.5. Клиника гарантирует безопасность оказания медицинских услуг за счет строго соблюдения всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, использования разрешенных к применению на территории Российской Федерации технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания медицинских услуг, оказания видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности, проведение лечения специалистами, имеющими право на осуществление данного вида медицинской деятельности, оказания медицинских услуг в соответствии с порядками оказания и стандартами медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций;

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Потребитель (пациент) - физическое лицо, имеющее намерение получить, либо получающее платные медицинские услуги в Клинике лично в соответствии с договором о предоставлении платных медицинских услуг.

2.2. Клиника - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги Потребителям (пациентам).

2.3. Недостаток работы, услуги - это несоответствие работы, услуги обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Потребителем (пациентом) по условиям договора.

2.4. Существенный недостаток работы, услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие

подобные недостатки.
2.5. Безопасность работы, услуги - безопасность работы, услуги для жизни и здоровья потребителя (пациента) при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).
2.6. Гарантийный срок - период со дня принятия Потребителем (пациентом) результата работы (оказания медицинской услуги), в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанных медицинских услугах), Потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги). При этом потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему Клиникой вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

В отношении работы (услуги), на которую установлен Гарантийный срок, Клиника отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) Потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.
2.7. Срок службы - период со дня принятия Потребителем (пациентом) результата работы (оказания медицинской услуги), в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Потребителю (пациенту) возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.
В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы, Потребитель (пациент) вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков работы (оказанной услуги), если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.
Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления Потребителем (пациентом) или обнаруженный недостаток является неустранимым, Потребитель (пациент) по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

3. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

3.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляются со дня принятия Потребителем (пациентом) результата работы (оказания медицинской услуги);
3.2. Гарантийный срок и срок службы при оказании услуг по изготовлению ортопедических конструкций исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Потребитель (пациент), или нет;
3.3. Гарантийный срок и срок службы не возобновляются при коррекциях ортопедических конструкций в процессе использования.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА)

4.1. В отношении работы (услуги), на которую установлен Гарантийный срок, Клиника отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) Потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.
4.2. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы, Потребитель (пациент) вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков работы (оказанной услуги), если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.
4.3. В соответствии со статьёй 10 ФЗ «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения потребителя (пациента) информацию о сроках службы и гарантийных сроках в виде информации на информационном стенде в помещении Клиники, на сайте www.baltzdrav.ru в сети «Интернет», и договоре оказания платных медицинских услуг.
4.4. Клиника даёт рекомендации Потребителю (пациенту) о проведении необходимых мероприятий по самостоятельному уходу за состоянием полости рта и ставит в известность о необходимости и обязательности для сохранения гарантийных сроков и сроков службы, периодических профилактических медицинских осмотров (не менее 1 раза в год), проведения регулярных гигиенических мероприятий, диспансерного наблюдения за установленными имплантатами, изготовленными ортопедическими конструкциями, реставрациями, пломбами и т.д., в соответствии с установленными стандартами. В случае несоблюдения

потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.
4.5. Потребитель (пациент) обязан заботиться о сохранении своего здоровья.
4.6. Потребитель (пациент) обязан строго соблюдать все рекомендации и предписания врача.
4.7. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период установленного на результат работы (услуги) срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в Клинику, за исключением случаев необходимости оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме.

5. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ) И УСЛОВИЯ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

5.1. Гарантийные сроки составляют:
- на постоянные пломбы (реставрации, композитные виниры) — 1 год;
- на несъемные постоянные ортопедические конструкции, протезы — 1 год;
- на зубные (дентальные) имплантаты, установленные Исполнителем — 1 год;
- на постоянные съемные протезы — 6 месяцев;
- на несъемные ортодонтические аппараты, брекеты — 3 месяца;
- на съемные ортодонтические аппараты — 1 месяц;
- на временные съемные и несъемные ортопедические конструкции — 1 месяц;
- на временные пломбы - 2 недели;
- на лечение, постоянные пломбы (реставрации, композитные виниры) и постоянное протезирование зубов, корневые каналы которых ранее уже были пролечены не в клинике Исполнителя — 1 неделя.

5.2. Сроки службы составляют:
- постоянных пломб (реставраций, композитных виниров) — 2 года;
- постоянных несъемных ортопедических конструкций, протезов — 2 года;
- съемных постоянных протезов — 1 год;
- съемных ортодонтических аппаратов — 1 месяц;
- несъемных ортодонтических аппаратов, брекетов — 6 месяцев;
- временных съемных и несъемных ортопедических конструкций — 2 недели;
- временных пломб — 2 недели;
- постоянных пломб (реставраций, композитных виниров) и постоянного протезирования зубов, корневые каналы которых ранее уже были пролечены не в клинике Исполнителя — 1 неделя.

5.3. Указанные в пунктах 5.1. и 5.2. сроки действительны при прохождении Потребителем (пациентом) профилактических медицинских осмотров, которые необходимы для наблюдения за установленными имплантатами, изготовленными ортопедическими конструкциями, реставрациями, пломбами и т. д. и проведения профилактических медицинских мероприятий. Профилактические медицинские осмотры необходимо проводить не менее 1 раза в 6 месяцев, согласно рекомендациям, указанным в п. 9 Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях (приказ Министерства здравоохранения РФ № 786н от 31.07.2020 года «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»).
5.4. Указанные в пунктах 5.1. и 5.2. сроки действительны только при полном выполнении Плана лечения согласно заключенному Потребителем (пациентом) Договору оказания платных медицинских услуг с Клиникой.
5.5. Частичное выполнение медицинских услуг, включенных в План лечения, согласно Договору оказания платных медицинских услуг, заключенного Потребителем (пациентом) с Клиникой (Исполнителем), в другом лечебном учреждении (если подобное частичное выполнение медицинских услуг не было согласовано с Исполнителем и не зафиксировано в приложении к Договору оказания платных медицинских услуг), не является основанием для предоставления Гарантийных обязательств со стороны Клиники. В рассмотрении таковых обращений Потребителю (пациенту) будет отказано.
5.6. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на расходные элементы ортопедических конструкций, протезов, подвергающихся естественному износу в процессе использования, например, на матрицы замковых и шаровидных креплений, локаторов, непосредственно шаровые крепления и локаторы и т.д.
5.7. Не являются недостатками и существенными недостатками случаи необходимости коррекции или перебазировки ортопедических конструкций (протезов) при изменении анатомических и/или функциональных условий в полости рта Потребителя (пациента) вследствие естественных причин или в результате форс-мажорных обстоятельств (травма, авария, стихийные бедствия). На такие случаи гарантийные сроки и сроки службы не распространяются.

6. УСЛОВИЯ СНИЖЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Неполное выполнение согласованного в Договоре Плана лечения может быть основанием для уменьшения на 50% гарантийного срока и срока службы оказанных платных медицинских услуг, так как долгосрочный результат (эффект) выполнения одной медицинской услуги может обуславливаться выполнением другой медицинской услуги в согласованном Плане лечения.
6.2. Основаниями для уменьшения на 50% гарантийного срока и срока службы оказанных платных медицинских услуг могут быть:
6.2.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний Потребителя (пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
6.2.2. Применение лекарственных препаратов и самолечение без уведомления об этом лечащего врача Клиники;
6.2.3. Обнаружение на профилактическом медицинском осмотре неудовлетворительной гигиены полости рта.
6.3. Факт уменьшения на 50% гарантийного срока и срока службы оказанных платных медицинских услуг доводится до Потребителя (пациента) в устной или письменной форме и фиксируется вместе с обоснованием в медицинской карте Потребителя (пациента).

7. УСЛОВИЯ ПРЕРЫВАНИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

7.1. Гарантийный срок и срок службы прерываются и не возобновляются в случае, если Потребитель (пациент) в течение Гарантийного срока и срока службы обратился для устранения Недостатка или Существенного недостатка работы, услуги, выполненной в Клинике (например, перелечиванием корневых каналов зубов, замены или починки, коррекции изготовленных протезов, иных реставраций, пломб или ортопедических конструкций и др.), в иное медицинское учреждение, если это обращение не было связано с устранением недостатков, существенных недостатков работы, услуги, вызывающих необходимость оказания медицинской помощи в экстренной (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента) и неотложной (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента) форме, при подтверждении данных фактов выписками из Медицинских документов, заключениями, рентгенологическими снимками, представленных для изучения Врачебной комиссией Клиники;
7.2. Гарантийный срок и срок службы прерываются и не возобновляются в случае, если Потребитель (пациент) не соблюдает оговоренные правила профилактического наблюдения за установленными имплантатами, изготовленными ортопедическими конструкциями, реставрациями, пломбами и т.д. и не проходит профилактические медицинские осмотры (не менее 1 раза в 6 месяцев).
7.3. Факт прерывания гарантийного срока и срока службы оказанных платных медицинских услуг доводится до Потребителя (пациента) в устной или письменной форме и фиксируется вместе с обоснованием в медицинской карте Потребителя (пациента).

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Исполнитель несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих гарантийных обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством при наличии своей вины.
8.2. При возникновении спорных вопросов по гарантийным обязательствам и срокам службы с лечащим врачом или по другим причинам, Потребитель (пациент) имеет право обратиться с претензией, официальным обращением к Медицинскому директору Клиники в соответствии с принятым в Клинике Порядком разрешения конфликтов между Пациентом и Клиникой.
8.3. На основании обращения Потребителя (пациента) Врачебная комиссия Клиники составляет акт о наличии или отсутствии факта соответствия/несоответствия качества лечения при оказании медицинских услуг и в зависимости от этого выносятся соответствующие решения.