



«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «ПРОТЕТИКА»
Афанасьев Д.А.

«__» _____ 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В КЛИНИКЕ WHITE LINE ООО «ПРОТЕТИКА»

Редакция 2026 года

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет условия, сроки и порядок исполнения ООО «ПРОТЕТИКА» (клиника White Line, далее - «Клиника») гарантийных обязательств при оказании платных стоматологических услуг и выполнении работ, имеющих материально выраженный результат.

1.2. Положение разработано с учетом и во исполнение требований:

- Гражданского кодекса Российской Федерации, в том числе положений о возмездном оказании услуг;
- Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе статей 4, 5, 29-31;
- Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 N 659;
- действующих порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций, стандартов медицинской помощи и иных обязательных требований законодательства Российской Федерации.

1.3. Положение применяется вместе с договором на оказание платных медицинских услуг, информированными добровольными согласиями, медицинской документацией, рекомендациями лечащего врача и документами производителей медицинских изделий. При расхождении условий применяются нормы действующего законодательства и условия, не ухудшающие положение пациента по сравнению с законом.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

- гарантийный срок - период, в течение которого при обнаружении недостатка результата работы (услуги) применяются предусмотренные законом и настоящим Положением правила о гарантийных обязательствах;
- срок службы - период, в течение которого Клиника устанавливает возможность использования результата работы по назначению и несет ответственность за существенные недостатки в пределах, установленных законом;
- недостаток - несоответствие результата условиям договора, обязательным требованиям или целям, для которых такой результат обычно используется;
- существенный недостаток - недостаток, отвечающий признакам существенного недостатка, установленным законодательством о защите прав потребителей;
- гарантийный случай - недостаток результата работы (услуги), за который Клиника отвечает в соответствии с законом и настоящим Положением;
- негарантийный случай - ситуация, когда установлено, что недостаток возник после принятия результата пациентом вследствие нарушения правил использования, несоблюдения медицинских

рекомендаций, действий третьих лиц, травмы, непреодолимой силы или иных обстоятельств, не связанных с качеством оказанной Клиникой услуги, при наличии причинно-следственной связи.

1.5. Для целей настоящего Положения стоматологические вмешательства условно разделяются на:

- услуги, результат которых преимущественно нематериален и потребляется в процессе оказания (консультации, диагностика, хирургическое, эндодонтическое, пародонтологическое, ортодонтическое лечение, профессиональная гигиена, отбеливание и другие медицинские вмешательства);
- работы (этапы лечения), имеющие материально выраженный результат, способный сохранять свои свойства в течение определенного периода (пломбы и прямые реставрации, вкладки, виниры, коронки, мостовидные и съемные протезы, отдельные ортодонтические аппараты и ретейнеры).

1.6. Такое разделение используется только для определения характера гарантийных обязательств и не изменяет правовую природу договора на оказание платных медицинских услуг.

2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

2.1. Клиника обязуется оказывать медицинские услуги надлежащего качества в соответствии с договором и обязательными требованиями законодательства. Наличие или отсутствие отдельного гарантийного срока не освобождает Клинику от ответственности за ненадлежащее качество медицинской услуги.

2.2. Гарантийный срок устанавливается на отдельные результаты работ, перечисленные в разделе 4 настоящего Положения. Если иное не зафиксировано в медицинской документации, гарантийный срок исчисляется со дня завершения соответствующего этапа лечения и передачи результата пациенту, что подтверждается медицинской документацией и, при оформлении, актом или иным документом.

2.3. В течение установленного гарантийного срока Клиника отвечает за недостатки результата, если не докажет, что они возникли после его принятия пациентом вследствие нарушения правил использования результата, несоблюдения рекомендаций, действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

2.4. Если гарантийный срок не установлен, а также если недостаток обнаружен после истечения гарантийного срока, права и распределение обязанности доказывания определяются законодательством Российской Федерации, в том числе статьей 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

2.5. Установление Клиникой гарантийного срока менее двух лет не ограничивает право пациента предъявить предусмотренные законом требования после истечения гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня принятия результата, если пациент докажет, что недостаток возник до принятия результата или по причинам, возникшим до этого момента.

2.6. Конкретный гарантийный срок может быть увеличен с учетом клинической ситуации. Уменьшение договорного гарантийного срока по сравнению со средним сроком, указанным в настоящем Положении, допускается только при наличии объективных клинических факторов риска, которые врач фиксирует в медицинской документации и разъясняет пациенту. Такое изменение не ограничивает права пациента, предусмотренные законом.

3. УСЛОВИЯ СОХРАНЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА ЛЕЧЕНИЯ

3.1. Для поддержания достигнутого результата пациенту рекомендуется и, если это назначено врачом, необходимо:

- проходить профилактические и контрольные осмотры в сроки, установленные лечащим врачом, как правило не реже одного раза в 6 месяцев;
- соблюдать индивидуальную гигиену полости рта;
- проходить профессиональную гигиену с периодичностью, рекомендованной врачом;
- выполнять назначения и ограничения после лечения;

- использовать защитную или ретенционную капу, если она рекомендована врачом;
- своевременно обращаться в Клинику при появлении боли, подвижности, скола, расцементировки, нарушения прикуса, повреждения конструкции или иных жалоб.

3.2. Само по себе нарушение пациентом рекомендаций не влечет автоматического лишения гарантийных прав. Вопрос о признании случая негарантийным решается после оценки причинно-следственной связи между нарушением и возникшим недостатком.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

4.1. Если иное не установлено индивидуально и не зафиксировано в медицинской документации, Клиника применяет следующие средние договорные гарантийные сроки и сроки службы:

Наименование результата/работы	Гарантийный срок	Срок службы
Пломба из композита, прямая композитная реставрация	1 год	5 лет
Пломба/композитная реставрация временного зуба	до смены на постоянный зуб	до смены на постоянный зуб
Пломба из композита на временном зубе после эндодонтического лечения при документированном отказе от рекомендованного покрытия коронкой	1 месяц	1 год
Ортодонтическое кольцо для удержания места после раннего удаления временного зуба	до смены на постоянный зуб	до смены на постоянный зуб
Эндодонтическое лечение временного зуба*	1 год	до смены на постоянный зуб
Пломба из стеклоиономерного цемента	1 месяц	6 месяцев
Терапевтическое восстановление зуба под ортопедическую конструкцию	1 год	2 года
Восстановление зуба культевой вкладкой	1 год	5 лет
Непрямая реставрация коронковой части зуба (вкладка/накладка)	1 год	7 лет
Винир	1 год	7 лет
Временная коронка	6 месяцев	6 месяцев
Постоянная коронка	1 год	7 лет
Мостовидный протез, в том числе с опорой на дентальные имплантаты	1 год	7 лет
Временный съемный пластиночный протез	6 месяцев	1 год
Съемный пластиночный протез	6 месяцев	2 года
Бюгельный протез	1 год	2 года
Съемный ортодонтический аппарат**	6 месяцев	1 год
Несъемный ретейнер**	6 месяцев	1 год
Фиксация фрагмента зуба при травме***	1 месяц	2 года

* Гарантийный срок на эндодонтическое лечение временного зуба относится к качеству технического выполнения лечения и не является гарантией отсутствия биологических осложнений или сохранения зуба независимо от его исходного состояния.

** Для ортодонтических аппаратов и ретейнеров гарантия относится к технической исправности конструкции и качеству фиксации. Она не является гарантией скорости перемещения зубов, стабильности ортодонтического результата без соблюдения ретенционного режима или иных биологических процессов.

*** При фиксации фрагмента зуба после травмы врач может установить увеличенный гарантийный срок до 2 лет при изготовлении и регулярном использовании рекомендованной защитной каппы, если это зафиксировано в медицинской документации.

4.2. Срок службы не означает, что конструкция обязательно сохранит исходное состояние в течение всего указанного периода без обслуживания. Необходимость профилактических осмотров, профессиональной гигиены, коррекции, перебазировки, замены расходных элементов или иного обслуживания определяется врачом.

4.3. При изготовлении новой конструкции взамен признанной дефектной по гарантийному случаю новый гарантийный срок и срок службы исчисляются заново со дня передачи новой конструкции. При ремонте или коррекции существующей конструкции гарантийный срок продлевается на период, в течение которого пациент объективно не мог пользоваться результатом из-за проведения гарантийных работ.

5. ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

5.1. При определении индивидуального прогноза и договорного гарантийного срока врач учитывает состояние полости рта, объем сохраненных тканей зуба, состояние пародонта, прикус, наличие парафункций, полноту выполнения плана лечения, качество гигиены, сопутствующие заболевания, возраст и иные клинически значимые факторы.

5.2. В старой редакции Положения применялось автоматическое процентное уменьшение гарантийных сроков по индексу КПУ и индексу зубного налета. В настоящей редакции автоматическое снижение сроков на фиксированный процент не применяется. Клинические факторы риска оцениваются индивидуально и должны быть зафиксированы врачом в медицинской документации.

5.3. Если врач считает, что конкретный фактор существенно увеличивает риск поломки, расцементирования, вторичного кариеса, утраты опоры, нестабильности ортодонтического результата или иного осложнения, пациенту разъясняются соответствующие риски и необходимые профилактические меры.

6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ПРИ КОТОРЫХ СЛУЧАЙ МОЖЕТ БЫТЬ ПРИЗНАН НЕГАРАНТИЙНЫМ

6.1. Случай может быть признан негарантийным, если Клиникой установлено и документально обосновано, что недостаток возник после принятия результата пациентом вследствие одного или нескольких обстоятельств:

- травмы (бытовой, спортивной, производственной, уличной, дорожно-транспортного происшествия и т.п.);
- самостоятельного ремонта, приклеивания, подпиливания, коррекции или иного вмешательства пациента;
- лечения, ремонта или коррекции соответствующей конструкции третьими лицами после завершения лечения в Клинике, если такое вмешательство повлияло на возникновение недостатка;
- несоблюдения назначений, ограничений или режима лечения, если это повлияло на результат;
- неудовлетворительной гигиены и/или непрохождения рекомендованных профилактических мероприятий, если установлена связь с возникшим недостатком;
- отказа от рекомендованного этапа лечения, диагностики, протезирования, использования каппы или иной меры, если отказ непосредственно повлиял на возникновение недостатка;
- бруксизма, выраженных парафункций, тяжелой соматической патологии, заболеваний пародонта, изменения общего состояния здоровья или иных медицинских факторов, если доказано, что именно они стали причиной недостатка либо сделали сохранение результата объективно невозможным;
- естественного изменения тканей полости рта, прогрессирования заболевания, появления нового заболевания или осложнения, не обусловленного недостатком ранее оказанной услуги;
- непреодолимой силы и иных обстоятельств, за которые Клиника по закону не отвечает.

6.2. Перечисленные обстоятельства не являются основанием для автоматического отказа. Решение принимается индивидуально после осмотра, анализа медицинской документации и, при необходимости, дополнительной диагностики или врачебной комиссии.

6.3. Клиника не принимает на себя гарантию качества работ, изначально выполненных в другой медицинской организации. Коррекция, ремонт или перелечивание таких работ выполняются как самостоятельная медицинская услуга с отдельным прогнозом и условиями.

7. МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ, ДЛЯ КОТОРЫХ НЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ КОНКРЕТНОГО БИОЛОГИЧЕСКОГО РЕЗУЛЬТАТА

7.1. Для медицинских вмешательств, результат которых зависит от индивидуальной реакции организма и не имеет самостоятельного устойчивого материального выражения, универсальный гарантийный срок на конкретный биологический результат не устанавливается.

7.2. К таким услугам, в частности, относятся:

- консультации, осмотры и консилиумы;
- рентгенологические исследования, КТ, фотодиагностика и иные диагностические мероприятия;
- лечение корневых каналов и перелечивание ранее леченных зубов в части биологического исхода;
- удаление зубов, хирургические вмешательства, костная пластика и регенеративные процедуры;
- дентальная имплантация в части остеоинтеграции (приживления) имплантата;
- лечение заболеваний пародонта;
- ортодонтическое лечение в части скорости и характера перемещения зубов и стабильности результата;
- профессиональная гигиена;
- отбеливание в части длительности и степени сохранения эффекта;
- иные вмешательства, результат которых определяется биологическими процессами.

7.3. Отсутствие гарантии конкретного биологического результата не означает отсутствие ответственности Клиники. Клиника обязана обеспечить надлежащее качество медицинской услуги, соблюдение обязательных требований, корректное информирование пациента о рисках, альтернативных методах, возможных последствиях и предполагаемом результате лечения.

7.4. Статистические показатели успешности лечения, проценты приживления, сроки сохранения эффекта и иные прогнозные данные не являются индивидуальной гарантией результата. Такие данные могут сообщаться пациенту только с указанием их прогнозного характера и применимости к конкретной клинической ситуации.

8. ИМПЛАНТАТЫ, ПРОТЕЗЫ И ГАРАНТИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ

8.1. Гарантия производителя медицинского изделия и гарантийные обязательства Клиники являются различными по содержанию обязательствами.

8.2. Гарантия производителя на имплантат, абатмент, ортопедический компонент или иной медицинский продукт относится к изделию и действует в пределах официальных условий соответствующего производителя. Она не является гарантией приживления имплантата, отсутствия медицинских осложнений или бесплатного повторного хирургического вмешательства.

8.3. Конкретная информация об используемом имплантированном медицинском изделии и, при наличии, документах производителя предоставляется пациенту в соответствии с законодательством и медицинской документацией.

8.4. Публичные формулировки «пожизненная гарантия», «100% гарантия результата», «гарантированное приживление» и аналогичные утверждения могут использоваться Клиникой только при наличии документального основания и при четком указании, к чему именно относится такая гарантия. Без такого основания данные формулировки не применяются.

9. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА ПО ВОПРОСУ ГАРАНТИИ

9.1. При возникновении жалоб пациент обращается в Клинику по официальным контактам, указанным в договоре или на официальном сайте, и записывается на осмотр.

9.2. На приеме врач:

- выясняет жалобы и обстоятельства их возникновения;
- проводит клинический осмотр;
- при необходимости назначает диагностику;
- фиксирует выявленные обстоятельства в медицинской документации;
- определяет предварительный характер недостатка и возможные способы его устранения.

9.3. При спорной или сложной клинической ситуации решение может приниматься с участием заведующего, главного врача, врачебной комиссии и/или иных специалистов Клиники.

9.4. При признании случая гарантийным способ устранения недостатка определяется с учетом требований пациента, законодательства и медицинских показаний. Когда закон допускает несколько способов устранения недостатка, медицински допустимый способ выбирается с учетом безопасности, минимальной травматичности и возможности получения качественного результата.

9.5. Если пациент предъявляет письменное требование, сроки его рассмотрения и удовлетворения определяются законодательством Российской Федерации в зависимости от содержания требования. В частности, требования об уменьшении цены, возмещении расходов, возврате денежных средств и возмещении убытков в предусмотренных законом случаях подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования; недостатки должны устраняться в разумный срок, назначенный потребителем и зафиксированный в договоре, заявлении или ином документе.

9.6. Пациенту рекомендуется до осмотра врача не выполнять самостоятельный ремонт конструкции и по возможности сохранить выпавшую, отколовшуюся или поврежденную часть для осмотра.

10. ПРАВА ПАЦИЕНТА ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКА

10.1. Права пациента определяются законодательством Российской Федерации. При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) пациент вправе предъявить требования, предусмотренные статьей 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», в том числе, в зависимости от обстоятельств:

- безвозмездно устранить недостатки;
- соразмерно уменьшить цену;
- повторно выполнить работу или изготовить другой результат из однородного материала того же качества, когда это применимо;
- возместить расходы на устранение недостатков своими силами или третьими лицами в предусмотренных законом случаях;
- отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков при наличии предусмотренных законом оснований.

10.2. Настоящее Положение не может толковаться как ограничивающее права пациента по сравнению с законодательством Российской Федерации.

11. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИНИКИ ПО КАЧЕСТВУ И БЕЗОПАСНОСТИ

11.1. Независимо от вида лечения Клиника обеспечивает в пределах требований законодательства:

- предоставление пациенту необходимой и достоверной информации о состоянии здоровья, методах лечения, рисках, последствиях и предполагаемых результатах;
- оказание медицинской помощи специалистами, имеющими право на осуществление соответствующей медицинской деятельности;
- учет медицинских показаний, противопоказаний и общего состояния пациента;
- формирование и документирование плана лечения в необходимом объеме;
- применение разрешенных к медицинскому использованию лекарственных препаратов, материалов и медицинских изделий;
- соблюдение требований инфекционной безопасности, санитарно-противоэпидемического режима и правил обработки медицинских изделий;
- ведение медицинской документации в установленном порядке;
- проведение контрольных мероприятий и профилактических осмотров в соответствии с медицинскими показаниями и рекомендациями врача.

11.2. Формулировки о «безусловной точности диагностики», «полном исключении боли», соответствии Клиники международным стандартам или аккредитациям, которые документально не подтверждены, в настоящем Положении не используются.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Настоящая редакция вступает в силу с даты ее утверждения генеральным директором ООО «ПРОТЕТИКА».

12.2. В отношении лечения, завершено до вступления настоящей редакции в силу, применяются условия гарантийных обязательств, действовавшие на дату завершения соответствующего этапа лечения, если иное не согласовано с пациентом и если это не ухудшает его права, предусмотренные законом.

12.3. При изменении законодательства положения настоящего документа применяются в части, не противоречащей действующим нормам. До внесения формальных изменений непосредственно применяется законодательство Российской Федерации.

12.4. Актуальная версия Положения может быть размещена на официальном сайте Клиники и предоставляется пациенту для ознакомления по его обращению.

12.5. Условия гарантий производителей медицинских изделий публикуются и доводятся до сведения пациентов только при наличии актуального официального документа производителя. Перечень таких документов может оформляться отдельным приложением к настоящему Положению.

Документ подготовлен в новой редакции с учетом законодательства, действующего с 01.09.2026.