

Общество с ограниченной ответственностью «ЛИБЕРТИ»

ПРИКАЗ № _____

об утверждении Положения о гарантийных обязательствах и сроках службы

г. Люберцы

«_____» _____ 2026 г.

В связи со вступлением в силу Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659, и утверждением новой редакции договоров на оказание платных медицинских услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в новой редакции (Приложение № 1) и ввести его в действие с «_____» _____ 2026 г.
2. Признать утратившим силу приказ от 13.04.2020 № 35. Гарантийные сроки и сроки службы на услуги, оказанные до введения в действие новой редакции, определяются документами, действовавшими на дату оказания услуги.
3. Ознакомить с настоящим приказом под подпись врачей, ассистентов и администраторов. Разместить Положение на сайтах www.liberty32.ru и libertydeti.ru и в регистратуре.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор ООО «ЛИБЕРТИ» _____ Будумян Э.М.

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение вместе с договором на оказание платных медицинских услуг и приложениями к нему определяет гарантийные обязательства и сроки службы ООО «ЛИБЕРТИ» (далее — Клиника) перед пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей), Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659.

1.3. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются Клиникой добровольно с учётом клинической ситуации и дополняют права пациента как потребителя. Положение не ограничивает прав, предоставленных пациенту законом.

1.4. Пациент (законный представитель) знакомится с Положением при заключении договора. Положение размещено на сайтах Клиники и в регистратуре. Конкретные гарантийный срок и срок службы на результат услуги указываются в акте об оказанных услугах (гарантийном паспорте).

2. Основные понятия

2.1. **Гарантийный срок** — период, в течение которого при обнаружении недостатка оказанной услуги пациент вправе предъявить требования, предусмотренные статьёй 29 Закона о защите прав потребителей: о безвозмездном устранении недостатка, соответствующем уменьшении цены, безвозмездном повторном оказании услуги или возмещении понесённых им расходов по устранению недостатка третьими лицами.

2.2. **Срок службы** — период, в течение которого Клиника обеспечивает возможность использования результата услуги по назначению и несёт ответственность за существенные недостатки в соответствии с частью 6 статьи 29 Закона о защите прав потребителей.

2.3. **Недостаток** — несоответствие оказанной услуги обязательным требованиям (порядкам оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям, стандартам), условиям договора или целям, для которых услуга обычно оказывается.

2.4. **Существенный недостаток** — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2.5. **Не являются недостатками** услуги, в том числе существенными, осложнения, побочные эффекты, дискомфортные состояния, ограничения режима и эстетические особенности, возникшие вследствие биологических особенностей организма, о вероятности которых пациент был проинформирован в информированном добровольном согласии, если услуга оказана с соблюдением установленных требований.

3. Порядок обращения и устранения недостатков

3.1. При выявлении недостатка пациент обращается в Клинику лично, по телефону 8 (985) 774-60-77, письменно по адресу Клиники или по электронной почте info@liberty32.ru, либо иным способом, предусмотренным законом. Пациента записывают на бесплатный осмотр к лечащему врачу (при его отсутствии — к другому врачу соответствующей специальности).

3.2. Наличие недостатка и его причины устанавливаются по результатам осмотра и записываются в медицинскую карту. При несогласии пациента с выводами врача обращение рассматривает врачебная комиссия Клиники; пациент вправе участвовать в её заседании.

3.3. Недостатки, выявленные в течение гарантийного срока, устраняются бесплатно. Существенные недостатки, выявленные в течение срока службы, устраняются бесплатно в соответствии с частью 6 статьи 29 Закона о защите прав потребителей.

3.4. Сроки рассмотрения и удовлетворения требований пациента определяются статьями 30 и 31 Закона о защите прав потребителей. Срок устранения недостатка согласовывается с пациентом с учётом клинической ситуации и технологических сроков (например, изготовления ортопедической конструкции) и фиксируется в медицинской карте.

3.5. Если установлено, что недостаток отсутствует либо возник по причинам, указанным в разделе 7, Клиника даёт пациенту мотивированный ответ; повторное лечение в этом случае оказывается за плату по согласованию с пациентом.

4. Установление гарантийных сроков и сроков службы

4.1. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг установлены в разделе 8. Конкретный срок для пациента указывает врач в акте об оказанных услугах (гарантийном паспорте) с учётом клинической ситуации и разделов 4–6. Если в информированном добровольном согласии на конкретную услугу указан иной гарантийный срок, применяется гарантийный срок, указанный в информированном добровольном согласии и акте. Срок службы, указанный в информированном добровольном согласии, применяется, если он больше срока, установленного настоящим Положением.

4.2. **Гарантийный срок не устанавливается** на услуги, не имеющие о веществе результата или результат которых в значительной мере зависит от биологической реакции организма: консультации и диагностика, профессиональная гигиена, анестезия, удаление зубов и иные хирургические вмешательства, лечение заболеваний пародонта, эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов), ортодонтическое лечение (брекет-системы, элайнеры, пластинки, ретенционные аппараты), имплантация (хирургический этап, в том числе приживаемость имплантата), временные ортопедические конструкции (временные, в том числе пластмассовые, коронки, временные протезы), починка протезов, временные пломбы и лечебные повязки, каппы (защитные, спортивные, при бруксизме, для отбеливания), отбеливание зубов, шинирование зубов, лечение травматических повреждений зубов (вывих, перелом корня, реплантация). Качество таких услуг оценивается по их соответствию обязательным требованиям; ответственность Клиники определяется законом.

4.2.1. **Срок службы** на услуги, указанные в п. 4.2, а также на любые иные услуги, для которых срок службы не указан в разделе 8 или в информированном добровольном согласии, составляет 1 год со дня оказания услуги.

4.2.2. На имплантаты распространяется гарантия производителя имплантационной системы, если она предусмотрена, на условиях производителя. Гарантийный срок на протезирование на имплантатах установлен в разделе 8.

4.2.3. Повторная фиксация брекетов, замена и ремонт элементов ортодонтических аппаратов, утраченных или повреждённых по причинам, не связанным с недостатком услуги, производятся за плату в соответствии с прейскурантом.

4.3. При выполнении работы по выбору пациента вопреки рекомендации врача (метод лечения, конструкция, материал), в том числе при отказе от рекомендованного комплексного или ортопедического лечения, а также при наличии медицинских противопоказаний к рекомендованному виду лечения гарантийный срок не устанавливается либо устанавливается сокращённый срок, указанный в информированном добровольном согласии или письменном отказе от рекомендованного лечения (в том числе «Реставрация зуба с риском выпадения пломбы и раскола корня зуба», «Отказ от комплексного лечения зубов»). Срок службы — в соответствии с п. 4.2.1.

4.4. Сокращённый гарантийный срок и срок службы могут быть установлены врачом, если состояние организма пациента и полости рта не позволяет быть уверенным в прогнозе, в том числе при подвижности зубов, пародонтите, пародонтозе. Обязательным условием сохранения гарантии в этом случае является профессиональная гигиена с периодичностью, указанной врачом (2–4 раза в год). Сокращённый срок указывается в акте (гарантийном паспорте) или в информированном добровольном согласии.

4.5. Гарантийный срок и срок службы при лечении кариеса распространяются на пломбу (её сохранность и краевое прилегание), но не на остальные ткани зуба, иные и вновь возникающие заболевания этого зуба.

5. Исчисление сроков

5.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляются со дня передачи результата услуги пациенту и подписания акта об оказанных услугах.

5.2. Коррекция протезов в процессе использования не возобновляет гарантийный срок и срок службы.

6. Снижение гарантийного срока и срока службы

6.1. Сроки, указанные в разделе 8, снижаются:

6.1.1. при неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс более 1,5) — на 50%;

6.1.2. при индексе КПУ 13–18 — на 30%;

6.1.3. при индексе КПУ более 18 — на 50%.

6.2. При наличии нескольких оснований применяется наибольшее снижение.

6.3. Снижение применяется, если основание выявлено и зафиксировано в медицинской карте на момент оказания услуги, а сниженный срок указан в акте (гарантийном паспорте). Снижение не применяется задним числом.

6.4. Пациент информируется о факторах, которые могут повлиять на результат лечения: общие заболевания и обменные нарушения; снижение иммунитета; приём гормональных, психотропных, кислотосодержащих и иных препаратов; невыполнение рекомендаций по укреплению эмали и нормализации состояния дёсен; самолечение; нарушение правил пользования протезами и ухода за ними.

7. Случаи, на которые гарантия не распространяется

7.1. Гарантийные обязательства и обязательства по сроку службы не распространяются на недостатки, **находящиеся в причинной связи** со следующими обстоятельствами:

7.1.1. вмешательство третьих лиц (в том числе другой медицинской организации) в результат оказанной Клиникой услуги, а также попытки пациента самостоятельно устранить недостаток. Обращение пациента в другую клинику за неотложной помощью или по иным вопросам само по себе гарантию не прекращает;

7.1.2. осложнения на участках полости рта, ранее подвергавшихся лечению в другой медицинской организации;

7.1.3. аллергия или непереносимость разрешённых препаратов и материалов, если пациент не сообщил о них в анкете;

7.1.4. предоставление пациентом недостоверных сведений о состоянии здоровья, повлиявших на выбор плана лечения;

7.1.5. неявка на контрольный или профилактический осмотр в срок, указанный в акте (гарантийном паспорте), без уважительной причины;

7.1.6. выбор пациентом метода лечения, конструкции или материала вопреки рекомендации врача (с учётом п. 4.3);

7.1.7. отказ пациента полностью или частично от рекомендованного обследования или лечения, оформленный письменно;

7.1.8. прекращение (незавершение) лечения по инициативе пациента, в том числе замена временных конструкций на постоянные;

7.1.9. несоблюдение рекомендаций по уходу за полостью рта, протезами, имплантатами, в том числе неудовлетворительная гигиена;

7.1.10. несвоевременное сообщение пациентом о возникших нарушениях здоровья, поломке или повреждении протезов, коронок, виниров, ортодонтической аппаратуры;

7.1.11. возникшие после лечения заболевания и состояния, способные повлиять на результат (сопутствующие заболевания, длительный приём лекарственных препаратов, рецидив периодонтита, убыль костной ткани и иные биологические изменения);

7.1.12. травма челюстно-лицевой области (бытовая, спортивная и иная), а также повышенная нагрузка на результат лечения (разгрызание твёрдых предметов, бруксизм без использования рекомендованной защитной каппы).

7.2. Причинная связь устанавливается по результатам осмотра и подтверждается записями в медицинской карте, а при необходимости — решением врачебной комиссии.

7.3. Неприменение гарантийных обязательств не лишает пациента прав, предусмотренных законом.

8. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг

8.1. Терапевтическая стоматология

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Пломба из стеклоиономерного цемента:		
1.1	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2	II класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
1.3	III, IV класс по Блэку	не устанавливается	12 месяцев
1.4	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2	Пломба из композита светового отверждения	12 месяцев	12 месяцев
3	Виниры	8 месяцев	8 месяцев
4	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев
5	Пломбы во временных (молочных) зубах, любой материал (но не далее физиологической смены зуба)	6 месяцев	6 месяцев

Сроки рассчитаны для пациентов с единичным кариесом, множественным стабилизированным или медленно текущим кариесом и снижаются по правилам раздела 6.

8.2. Ортопедическая стоматология

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Пластмассовые протезы:		
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:		
3.1	из металлокерамики	12 месяцев	12 месяцев
3.2	из недорогоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
3.3	из диоксида циркония	12 месяцев	12 месяцев
4	Бюгельное протезирование	12 месяцев	12 месяцев
5	Коронки:		
5.1	из металлокерамики	12 месяцев	12 месяцев
5.2	из недорогоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
5.3	из диоксида циркония	12 месяцев	12 месяцев
5.4	керамические (безметалловые, в том числе E.max)	12 месяцев	12 месяцев
6	Протезирование на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев

8.2.1. Перебазировка ортопедических конструкций в течение гарантийного срока и срока службы осуществляется за плату, если её необходимость вызвана естественными изменениями тканей, а не недостатком конструкции.

8.2.2. Временные ортопедические конструкции подлежат замене на постоянные в срок, указанный врачом.

8.2.3. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений (расходный элемент).

8.3. На эндодонтическое и ортодонтическое лечение, имплантацию (хирургический этап) и хирургические вмешательства гарантийный срок не устанавливается; срок службы — в соответствии с п. 4.2.1.

9. Заключительные положения

9.1. Положение утверждается и изменяется приказом генерального директора Клиники. Изменения не применяются к услугам, оказанным до их введения в действие.