Общество с ограниченной ответственностью
«МЕДЛЮКС»
(ООО «МЕДЛЮКС»)
ОГРН 1237700403940, ИНН/КПП: 9717137206/772801001, Юридический и фактический адрес:
117335, г. Москва, пр-кт Нахимовский, д. 65

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «МЕДЛЮКС»
З.И Ибакова
Приказ № 1 от "12"01. 2026 г.

Положение
об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «МЕДЛЮКС»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст. 27, 80);
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 4, 29, 31);
- Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (действует с 01.09.2026);
- Приказом Минздрава РФ от 12.11.2021 № 1051н «Об утверждении формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство»;
- Приказом Минздрава РФ от 24.07.2026 № 696н (вступает в силу 01.10.2026) об обязательном обезболивании;
- Клиническими рекомендациями (протоколами лечения) по профилям «стоматология терапевтическая», «стоматология ортопедическая», «стоматология хирургическая», «стоматология ортодонтическая».

1.2. Настоящее Положение устанавливает гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённые результаты работ (оказанных услуг) при оказании стоматологической помощи в ООО «МЕДЛЮКС» (далее – Клиника), а также определяет условия, порядок предоставления и прекращения гарантийных обязательств.

1.3. Положение является неотъемлемой частью договора на оказание платных медицинских услуг, заключаемого между Клиникой и Пациентом (Потребителем).

1.4. Сведения о гарантийных сроках и сроках службы доводятся до Пациента:
- путём включения соответствующих условий в договор на оказание платных медицинских услуг;

- путём размещения информации на информационном стенде Клиники и (или) на официальном сайте в сети «Интернет»;
- путём записи в медицинскую карту пациента с указанием конкретного гарантийного срока и срока службы либо отметки «без гарантии».

2. Основные термины и определения

2.1. Овеществлённый результат работы (оказанной услуги) – материальный результат стоматологической услуги, который передаётся Пациенту для использования по назначению (пломба, коронка, винир, вкладка, протез, ортодонтический аппарат, имплантат и иные конструкции).

2.2. Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге) Клиника обязана безвозмездно устранить недостатки. Гарантийный срок исчисляется с момента завершения лечения конкретного зуба (для терапевтических услуг) или с момента установки конструкции в полости рта (для ортопедических услуг), что подтверждается записью в медицинской карте.

2.3. Срок службы – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата стоматологической работы по назначению и несёт ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники. В течение срока службы Пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении существенных недостатков.

2.4. Недостаток – несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям, установленным стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями, а также условиям договора.

2.5. Существенный недостаток – недостаток, который невозможно устранить без несоразмерных расходов или затрат времени, либо проявляется вновь после устранения, либо иные подобные недостатки.

3. Права и обязанности Пациента

3.1. При заключении договора Пациенту предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объёмов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы (п. 7 Правил, утв. Постановлением № 659).

3.2. Пациенту предоставляется информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги, об уровне его профессионального образования и о квалификации (п. 19 Правил).

3.3. Пациент вправе получить информацию:
- о порядке оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи;
- о стоимости платных медицинских услуг, сроках и порядке их оплаты;
- о сроке предоставления платных медицинских услуг;
- о возможности получить помощь бесплатно по ОМС;
- о гарантийных сроках и сроках службы на овеществлённые результаты работ.

3.4. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги Пациент вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»):
- 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;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

3.5. В соответствии с частью 3 статьи 27 Федерального закона № 323-ФЗ и пунктом 20 Правил, утверждённых Постановлением № 659, Пациент обязан соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации.

3.6. Пациент уведомлён о том, что несоблюдение назначений (рекомендаций) медицинского работника, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента (п. 20 Правил № 659).

3.7. Для сохранения гарантийных обязательств Пациент обязан:
- выполнять все рекомендации и назначения лечащего врача;
- соблюдать график профилактических осмотров и контрольных визитов, предусмотренных планом лечения (не реже 1 раза в 6 месяцев);
- проходить профессиональную гигиену полости рта 2–4 раза в год (обязательное условие сохранения гарантии на ортопедические конструкции);
- соблюдать правила эксплуатации ортопедических и ортодонтических конструкций;
- не реже 1 раза в 6 месяцев посещать контрольные осмотры после имплантации;
- не обращаться в другие клиники для коррекции результатов лечения без согласования с лечащим врачом;
- соблюдать правила гигиены полости рта.

4. Виды услуг, на которые гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются

4.1. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на виды лечения, при которых Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно:
- эндодонтическое лечение (обработка и пломбирование корневых каналов);
- хирургические операции (удаление зуба, резекция верхушки корня, цистэктомия и др.);
- профессиональная гигиена полости рта;
- отбеливание зубов;
- лечение заболеваний пародонта (воспаления десны, пародонтит, пародонтоз);
- операции на пародонте;
- наложение временной повязки (временной пломбы);
- установка временных ортопедических конструкций (временных коронок, иммедиат-протезов);
- консультации и диагностические исследования;
- лечение молочных зубов (за исключением пломб – см. раздел V);
- адгезивные ленты и материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании;

- крепёжные элементы (винты, скобы) ортодонтических аппаратов;
- ремонт съёмных протезов с истёкшим гарантийным сроком;
- повторная фиксация ортопедических конструкций, выработавших установленный срок службы.

4.2. Отсутствие гарантийного срока не освобождает Клинику от ответственности за качество выполнения самой медицинской манипуляции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических работ

5.1. Терапевтическая стоматология.

Гарантийные сроки и сроки службы на работы по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

№	Наименование овеществлённого результата	Гарантийный срок	Срок службы
1	Пломба из композита светового отверждения. Класс I по Блэку (кариес жевательной поверхности)	1 год	2 года
2	Пломба из композита светового отверждения. Класс II по Блэку (контактная поверхность боковых зубов)	1 год	2 года
3	Пломба из композита светового отверждения. Класс III по Блэку (контактная поверхность резцов и клыков)	1 год	1,5 года
4	Пломба из композита светового отверждения. Класс IV по Блэку (с разрушением угла коронки)	6 месяцев	1 год
5	Пломба из композита светового отверждения. Класс V по Блэку (пришеечная область)	6 месяцев	1 год
6	Пломба из композита светового отверждения. Класс VI по Блэку	1 год	2 года
7	Пломба из композита со штифтом (стекловолоконным, анкерным)	6 месяцев	1 год
8	Пломба из стеклоиономерного цемента (СИЦ) – все классы	6 месяцев	1 год
9	Эстетическая реставрация (винирование прямым методом)	6 месяцев	1 год
10	Пломба из композита светового отверждения на молочном зубе	6 месяцев	6 месяцев
11	Восстановление зуба при разрушении коронковой части более 50%	14 дней	14 дней

- Указанные сроки рекомендованы для Пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
- При показателе интенсивности поражения зубов кариесом (КПУ) от 13 до 18 сроки гарантии и сроки службы могут быть снижены на 30% по решению лечащего врача с обязательной записью в медицинской карте.
- При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы могут быть снижены на 50% по решению лечащего врача с обязательной записью в медицинской карте.

- При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс более 1,5) сроки гарантии и сроки службы могут быть снижены на 50% по решению лечащего врача с обязательной записью в медицинской карте.
- При перелечивании осложнённых форм кариеса (перелечивание каналов) гарантия не устанавливается.
- При лечении зуба с разрушением более 50% тканей и наличии показаний к протезированию гарантия и срок службы на терапевтическое лечение снижаются до 14 дней. Долгосрочная гарантия предоставляется только после установки ортопедической конструкции.
- При нарушении графиков профилактических осмотров (не реже 1 раза в 6 месяцев) гарантия аннулируется.

5.2. Ортопедическая стоматология.

Гарантийные сроки и сроки службы на работы по ортопедической стоматологии начинают действовать с момента установки постоянной ортопедической конструкции в полости рта Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте.

№	Наименование овеществлённого результата	Гарантийный срок	Срок службы
1	Вкладки культевые из металла	1 год	2 года
2	Вкладки культевые из керамики / диоксида циркония	1 год	3 года
3	Вкладки культевые из композитных материалов	1 год	2 года
4	Виниры керамические	1 год	3 года
5	Виниры композитные (прямые)	6 месяцев	1 год
6	Коронки цельнолитые (из металла)	1 год	3 года
7	Коронки металлокерамические	1 год	5 лет
8	Коронки из керамики (безметалловые)	1 год	5 лет
9	Коронки из диоксида циркония	1 год	7 лет
10	Коронки пластмассовые (временные / провизорные)	не устанавливается	не устанавливается
11	Мостовидные протезы цельнолитые	1 год	3 года
12	Мостовидные протезы металлокерамические	1 год	5 лет
13	Мостовидные протезы из диоксида циркония	1 год	7 лет
14	Съёмные пластиночные протезы (частичные)	6 месяцев	2 года
15	Съёмные пластиночные протезы (полные)	6 месяцев	2 года
16	Бюгельные протезы	1 год	3 года
17	Нейлоновые (сэндвич) протезы	6 месяцев	1 год

№	Наименование овеществлённого результата	Гарантийный срок	Срок службы
18	Адгезивные мостовидные протезы	6 месяцев	1 год
19	Ортопедические конструкции с опорой на имплантаты	1 год	5 лет
20	Починка съёмных протезов (с действующей гарантией)	14 дней	14 дней
21	Повторная фиксация конструкций с истёкшим сроком службы	14 дней	14 дней

- Обязательным условием предоставления и сохранения гарантии является проведение профессиональной гигиены полости рта 2–4 раза в год.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования могут быть уменьшены на 50% по решению лечащего врача с обязательной записью в медицинской карте.
- При нарушении графиков профилактических осмотров гарантия аннулируется.
- При наличии подвижности зубов, пародонтите, пародонтозе гарантийный срок устанавливает врач индивидуально с отметкой в медицинской карте.
- При желании Пациента выполнить работу по определённой им схеме и (или) при отсутствии чётких медицинских показаний врач вправе установить гарантийный срок 1 месяц, предварительно уведомив Пациента.
- На перебазировку съёмных протезов, замену матриц замковых креплений – гарантийный срок 14 дней.
- При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и гарантией производителя имплантата.

5.3. Ортодонтическая стоматология.

№	Наименование овеществлённого результата	Гарантийный срок	Срок службы
1	Съёмные ортодонтические аппараты (пластинки)	3 месяца	12 месяцев
2	Несъёмная ортодонтическая аппаратура (брекет-система)	весь срок лечения	–
3	Несъёмный ретенционный аппарат (несъёмный ретейнер)	1 год	3 года
4	Съёмный ретенционный аппарат (каппа ретенционная)	6 месяцев	1 год
5	Съёмный ретенционный пластиночный аппарат	1 год	3 года
6	Миофункциональный съёмный аппарат (трейнер)	6 месяцев	1 год

- Гарантия на несъёмную аппаратуру (брекет-систему) действует в течение всего срока ортодонтического лечения.
- Гарантия не распространяется на отклеивание брекетов по причине нарушения рекомендаций врача или употребления чрезмерно твёрдой пищи.
- Несоблюдение ретенционного режима после снятия аппаратуры может привести к рецидиву аномалии – в этом случае гарантия не действует.

5.4. Имплантология.

№	Наименование овеществлённого результата	Гарантийный срок	Срок службы

№	Наименование овеществлённого результата	Гарантийный срок	Срок службы
1	Дентальный имплантат (хирургический этап)	2 года	10 лет
2	Ортопедическая конструкция на имплантатах	1 год	5 лет
3	Ортодонтические микроимплантаты (ТРЭ)	4 месяца	6 месяцев

- Гарантия на имплантат распространяется при условии посещения Пациентом профилактических осмотров не реже 1 раза в 6 месяцев.
- При отторжении имплантата, произошедшем по независящим от Пациента причинам и при условии соблюдения всех рекомендаций, Клиника гарантирует повторную установку имплантата за счёт Клиники (сопутствующие манипуляции – остеопластика, пластика мягких тканей – оплачиваются Пациентом по действующему прейскуранту).
- Для Пациентов, проходящих ортопедическое лечение в других клиниках, срок гарантии на имплантат составляет 1 год.
- При курении (более 10 сигарет в день) гарантийный срок на имплантацию снижается на 50%.

6. Условия предоставления и сохранения гарантии

6.1. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществлённый результат (пломбы, коронки, виниры, вкладки, протезы, ортодонтические аппараты, имплантаты).

6.2. Лечащий врач имеет право устанавливать конкретные гарантийные сроки и сроки службы для каждого Пациента индивидуально, с обязательным обоснованием причин отклонения от средних сроков в медицинской карте, в зависимости от:
- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, влияющих на зубочелюстную систему (пародонтит, пародонтоз, бруксизм, повышенное стирание зубов, эндокринные заболевания, сахарный диабет, онкология);
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом;
- уровня гигиены полости рта.

6.3. Гарантийные сроки могут быть уменьшены (но не менее 3 месяцев для терапевтических работ и не менее 6 месяцев для ортопедических конструкций) с обязательным письменным обоснованием в медицинской карте Пациента и уведомлением Пациента под подпись.

7. Исключения из гарантийных обязательств

7.1. Гарантийные обязательства не распространяются и прекращаются в следующих случаях:
- несоблюдение Пациентом назначений и рекомендаций врача, включая назначенный режим лечения (п. 20 Правил, утв. Постановлением № 659);
- нарушение графиков профилактических осмотров и гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- невыполнение рекомендованного плана лечения, если отдельные незавершённые этапы предопределяют результаты лечения, на которые установлена гарантия;
- обращение Пациента в другую клинику для коррекции или продолжения лечения без согласования с лечащим врачом;
- отказ Пациента от полной санации полости рта, что ведёт к сохранению очагов хронической инфекции;

- травма зубочелюстной системы (противоправная, бытовая, производственная, спортивная) – в том числе потеря пломбы, скол керамики, перелом конструкции;
- бруксизм (скрежетание зубами) – при отсутствии или несоблюдении рекомендаций по ношению ночной капы;
- употребление чрезмерно твёрдой пищи или предметов (орехи, кости, открывание бутылок зубами);
- курение – в случае установления причинно-следственной связи между курением и возникшим недостатком (например, отторжение имплантата, воспаление вокруг конструкции);
- работа на вредном производстве (кислоты, щёлочи, химикаты, радиация);
- естественное старение материалов (изменение цвета, истирание) – в пределах, не свидетельствующих о дефекте работы;
- наличие заболеваний, влияющих на зубочелюстную систему (сахарный диабет, ревматические заболевания, онкология, нарушения обмена веществ), о которых Пациент не сообщил или которые возникли после лечения;
- зубы, ранее лечённые в других клиниках, – гарантия распространяется только на конструкцию, изготовленную в ООО «МЕДЛЮКС», но не на состояние опорного зуба;
- несвоевременная замена временных конструкций на постоянные (по вине Пациента).

7.2. В случае возникновения разногласий о причине недостатка Клиника вправе назначить независимую экспертизу. Если экспертиза установит, что недостаток возник по вине Пациента, Пациент возмещает стоимость экспертизы.

8. Порядок предъявления требований по гарантии

8.1. Пациент вправе предъявить требования, связанные с недостатками оказанной услуги, при принятии услуги или в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

8.2. Требования по гарантии предъявляются в письменной форме (заявление) на имя Генерального директора ООО «МЕДЛЮКС» с указанием:
- ФИО Пациента, контактных данных;
- описания недостатка и обстоятельств его обнаружения;
- даты оказания услуги и номера договора;
- требования Пациента (устранение недостатка, уменьшение цены и т. д.).

8.3. Клиника рассматривает и удовлетворяет предъявленные требования (либо направляет мотивированный отказ) в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей»:
- безвозмездное устранение недостатков – в разумный срок, назначенный Пациентом (ст. 30);
- рассмотрение требования и направление ответа – в течение 10 дней (ст. 31).

8.4. В случае устранения недостатков гарантийный срок продлевается на период, в течение которого Пациент не мог использовать результат работы (ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

8.5. Размер гарантийных обязательств не может превышать стоимость оказанной услуги, если иное не установлено законом.

9. Обязательное обезболивание

9.1. В соответствии с Приказом Минздрава РФ от 24.07.2026 № 696н (вступает в силу 01.10.2026) при проведении потенциально болезненных манипуляций Клиника обязана обеспечить обезболивание.

9.2. Согласие на медицинское вмешательство, включающее обезболивание, оформляется отдельным информированным добровольным согласием (ИДС) на анестезию. Общей фразы «согласен на анестезию» в ИДС на основной вид лечения недостаточно.

9.3. В случае отказа Пациента от обезболивания при потенциально болезненной манипуляции оформляется письменный отказ с разъяснением последствий. Врач вправе отказаться от проведения манипуляции без анестезии.

9.4. Метод анестезии, препарат, доза и реакция Пациента фиксируются в медицинской карте после проведения манипуляции.

10. Информация о порядке подачи жалоб

10.1. В соответствии с пунктом 21 Правил, утверждённых Постановлением № 659, Пациент уведомляется о форме и способах направления обращений (жалоб) в надзорные органы:
- Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) – roszdravnadzor.gov.ru;
- Управление Роспотребнадзора по субъекту РФ – rospotrebnadzor.ru;
- Министерство здравоохранения субъекта РФ;
- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования (ТФОМС).

10.2. Пациент также вправе обратиться с жалобой к руководству ООО «МЕДЛЮКС» по адресу: г. Москва, пр-кт Нахимовский, 65.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения приказом Генерального директора ООО «МЕДЛЮКС» и действует до его отмены или замены.

11.2. Положение составлено с учётом требований Постановления Правительства РФ от 30.05.2026 № 659, Приказа Минздрава РФ от 24.07.2026 № 696н и иных действующих нормативных правовых актов Российской Федерации.

11.3. В случае изменения законодательства настоящее Положение подлежит приведению в соответствие с новыми требованиями в установленном порядке.

11.4. Споры, возникающие между Клиникой и Пациентом, разрешаются путём переговоров, а при недостижении согласия – в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.5. Настоящее Положение является открытым документом и предоставляется Пациенту по первому требованию.