

УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
ООО «КИДС СМАЙЛ»

  
Н.В. Мороз  
01 февраля 2025 г.



## Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «КИДС СМАЙЛ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «КИДС СМАЙЛ» разработано во исполнение требований Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 г.

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат выполненных стоматологических работ.

1.3. Клиника гарантирует безопасность оказания медицинских услуг за счет строгого 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 медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи.

1.4. В соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациентов информацию о сроках службы и гарантийных сроках путем размещения настоящего Положения на информационном стенде в помещениях Клиники и на сайте в сети «Интернет» <https://kids.crocodent.ru/>, <https://crocodent.ru/>.

### 2. Основные термины и определения

**Клиника** (Исполнитель, медицинская организация) - медицинская организация ООО «КИДС СМАЙЛ», предоставляющая платные медицинские услуги Пациентам.

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

**Стоматологические услуги** - медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания. Под стоматологическими услугами понимаются: осмотр полости рта, лечение пульпы зуба, лечение кариеса и некариозных поражений твердых тканей зуба, обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), профессиональная гигиена полости рта, операция удаления зуба, аутотрансплантация зуба, лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области, амбулаторные хирургические операции, установка дентального имплантата, лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое), ортодонтическое лечение, отбеливание зубов.

**Стоматологические работы** - медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока. Под стоматологическими работами понимаются: диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее), прямые композитные реставрации (пломбы),

непрямые реставрации (вкладки, виниры), протезы съемные и несъемные, временные и постоянные, съемные ортодонтические аппараты, ретейнеры несъемные.

**Гарантийный срок** - период со дня принятия Пациентом результата выполненной работы, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

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

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия Пациентом результата выполненной работы, о чем делается запись в акте приема-передачи с подписью врача и Пациента.

**Недостаток работы** - несоответствие работы или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых работа такого рода обычно используется.

**Существенный недостаток работы** - 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.

**Срок службы** – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине. Срок службы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия Пациентом результата выполненной работы.

### 3. Гарантийные обязательства и условия

3.1. Гарантийные сроки и сроки службы распространяются только на работы, при которых имеется о вещественный результат, т.е. применим к ортопедическим и ортодонтическим конструкциям, устанавливаемым Пациентам, а также к наложенным реставрациям, пломбам, установленным вкладкам, винирам и т.д.

3.2. Гарантийные обязательства Клиники на выполненные работы утрачиваются при нарушении Пациентом условий настоящего Положения, врачебных рекомендаций, режима лечения.

3.3. В отношении работы, на которую установлен гарантийный срок, Клиника отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.4. В случаях, когда предусмотренный настоящим Положением гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки работы обнаружены Пациентом по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, Пациент вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. В случае выявления существенных недостатков работы Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата работы, но в пределах установленного на результат работы срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы, если срок службы не установлен.

3.6. При обнаружении недостатков, Пациент должен в первую очередь обратиться в Клинику, за исключением случаев необходимости оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме.

Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской документации Пациента.

Срок ответа на письменную претензию Пациента - 10 (десять) дней.

3.7. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей, либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит Пациенту наименьший дискомфорт. При устранении недостатков путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

В случае, если ортопедическая и/или ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого Пациент конструкцией не пользовался. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока самостоятельно обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, ортодонтических аппаратов) в любую другую медицинскую организацию или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

3.8. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения Пациентом профилактических осмотров в Клинике в соответствии с рекомендациями врача, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- проведения Пациенту профессиональной гигиены полости рта в Клинике в соответствии с рекомендациями врача, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- соблюдения Пациентом гигиены полости рта в домашних условиях.

3.9. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток, либо существенный недостаток имел место в результате (не гарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия, чрезвычайной ситуации природного и техногенного характера;
- наличия у Пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у Пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и др. обменные нарушения и системные заболевания);
- наступления многоплодной беременности;
- выявления у Пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдения рекомендаций врача, в том числе по прохождению Пациентом профилактических осмотров, профессиональной гигиены полости рта;
- неявки Пациента на очередной прием к врачу по неуважительным причинам, без предупреждения лечащего врача;
- осуществления медицинских манипуляций в иных медицинских организациях в т.ч., если такие манипуляции косвенно могли привести к негативным последствиям.

3.10. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских организациях;
- обращения Пациента в процессе лечения за стоматологической помощью в другую медицинскую организацию, исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Пациент обязан

подтверждать выпиской из амбулаторной карты той медицинской организации, куда он обращался за помощью, без документального подтверждения неотложного лечения гарантийный срок и срок службы прерывается и не возобновляется;

- осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через 6 месяцев и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских организациях;
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания;
- необходимости коррекции или перебазировки ортопедических конструкций (протезов) при изменении анатомических и/или функциональных условий в полости рта Пациента вследствие естественных причин или травм;
- не полного выполнения плана лечения согласно заключенному Пациентом договору оказания платных медицинских услуг с Клиникой;
- отказа Пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма и зубочелюстную систему;
- неявок Пациента на профилактические осмотры и/или для проведения профессиональной гигиены полости рта в соответствии с рекомендациями врача, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

3.11. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях Клиника безусловно гарантирует.

- оказание видов медицинской помощи в соответствии с лицензией;
- соблюдение порядков оказания стоматологической помощи детскому и взрослому населению, утвержденных министерством здравоохранения РФ;
- предоставление в доступной для Пациента форме полной информации о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведений, позволяющих идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие;
- составление индивидуального рационального комплексного плана диагностики, лечения, профилактики стоматологических заболеваний;
- проведение консультаций как по медицинским показаниям, так и по требованию Пациента;
- проведение лечения специалистами, имеющими документы, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- тщательное соблюдение технологий лечения в соответствии с действующими протоколами (клиническими рекомендациями) лечения стоматологических заболеваний с применением материалов, лекарственных средств, разрешенных к применению в РФ;
- индивидуальный подбор анестетиков, седации, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения и общие осложнения;
- проведение профилактических и контрольных осмотров, динамического наблюдения с частотой, определяемой врачом;
- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- безопасность лечения, обеспечиваемая комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий;

- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.

#### 4. Сроки службы и гарантийные сроки стоматологических работ

4.1. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломбы из композита, композитная реставрация	1 год	5 лет
Постановка пломбы из композита, композитная реставрация временного зуба	до смены на постоянный зуб	до смены на постоянный зуб
Постановка пломбы из композита на временном зубе после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	1 месяц	1 год
Ортодонтическое кольцо для удержания места после раннего удаления временного зуба	до прорезывания постоянного зуба	до прорезывания постоянного зуба
Временная пломба	1 день	1 месяц
Постановка пломбы из стеклоиономерного цемента	1 месяц	6 месяцев
Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое*	1 месяц	5 лет
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой*	1 месяц	5 лет
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	1 год	7 лет
Виниры	1 год	7 лет
Временные коронки	14 дней	6 месяцев
Постоянные коронки	1 год	7 лет
Мостовидные протезы (в том числе с опорой на денгальные имплантаты)	1 год	7 лет
Временные съемные пластиночные протезы	1 месяц	1 год
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	3 года
Бюгельные протезы	1 год	5 лет
Съемные ортодонтические аппараты	14 дней	1 год
Шинирование	1 месяц	1 год
Ретейнеры	6 месяцев	1 год
Фиксация фрагмента зуба при травме**	1 месяц	5 лет

\* Гарантия действует при условии соблюдения сроков установки ортопедической конструкции, указанных в плане лечения.

\*\* При изготовлении защитной каппы у врача-ортодонта срок гарантии — 2 года.

4.2. На большинство стоматологических работ в Клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы.

4.3. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого Пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения Пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения Пациентом условий предоставления гарантии.

В каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними, что фиксируется медицинским работником в медицинской документации.

4.4. Гарантийный срок и срок службы на работы, выполненные по настоянию и желанию Пациента при отсутствии четких медицинских показаний (в том числе в случаях сокращения/увеличения сроков лечения по настоянию и желанию Пациента) не устанавливаются.

4.5. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

#### 4.6. Особенности определения конкретных сроков:

КПУ — стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для терапевтических работ:

Возраст Пациента	КПУ, при котором сроки снижаются на 30%	КПУ, при котором сроки снижаются на 50%
3-6 лет		
7-10 лет		
11-14 лет		
15-18 лет		
18 лет и старше		

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

Если в течение гарантийного срока после лечения глубокого кариеса у Пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет Пациента.

Гарантия не распространяется на пломбы/реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой.

Гарантийный срок на восстановление пломбировочным материалом сколов режущих краев передних зубов при наличии у Пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушениях прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т.д.) устанавливает лечащий врач.

В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появление кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.

Для ортопедических работ: при неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

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.

Для ортодонтических работ: при неудовлетворительной гигиене полости рта, несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.) на все виды ортодонтических работ сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

#### 4.7. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

При обработке и пломбировании корневых каналов: опыт нашей Клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения - 93% успеха. При первичном лечении зубов и наличием изменений на рентгенограмме успех составляет 70-80%. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, канала зуба благоприятный результат достигается в 60-65% случаев. При сочетании перелечивания ранее пролеченного канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех составляет 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов составляет 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

При проведении операции костной пластики: на сегодняшний день успех аугментации на в/ч — 80-85%, аугментации на н/ч - 65-70%. Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

При постановке имплантата: срок приживаемости имплантата составляет от 3 до 12 месяцев. Приживление имплантатов происходит в 90% случаев. Однако, есть 10% случаев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости), либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом-стоматологом-хирургом стандарта проведения операции имплантации.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам Клиника в отдельных случаях может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования, либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции Пациенту. После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в медицинской документации Пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на Пациента.

При лечении заболеваний пародонта: при выполнении Пациентом рекомендаций врача, Клиника гарантирует снижение микробной нагрузки, в результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления.

### 5. Дополнительные условия

5.1. В случае возникновения недостатков стоматологических работ, требующих ремонта, коррекции, замены работ, после истечения гарантийных сроков и при соблюдении Пациентом условий настоящего Положения, Клиника вправе применять систему скидок на стоимость следующих стоматологических работ:

- пломба из композита, композитная реставрация постоянного зуба;
- не прямые реставрации коронковой части зуба (вкладки);

- виниры;
- мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные имплантаты);
- съемные пластиночные протезы;
- бюгельные протезы;
- ретейнеры.

5.2. По истечению гарантийных сроков Клиника вправе предоставить Пациенту скидку на стоимость указанных в п. 5.1. стоматологических работ (при их ремонте, коррекции, замены) в следующем размере:

- 70% от стоимости работы – со 2-го года эксплуатации,
- 50% от стоимости работы – с 3-го года эксплуатации,
- 40% от стоимости работы – с 4-го года эксплуатации,
- 30% от стоимости работы – с 5-го года эксплуатации, начиная с 6-го года - скидки не предоставляются.

Стоимость стоматологических работ определяется на основании прейскуранта, действующего в Клинике на дату оплаты стоматологической работы.