Общество с ограниченной ответственностью «ЭЛЕМЕНТЛАБ»
(ООО «ЭЛЕМЕНТЛАБ»)
ОГРН 1205000037131, ИНН 5032317930

ПРИКАЗ

г. Москва «16» октября 2026 г. № 17

Об утверждении Положения о гарантийных сроках и сроках службы при оказании платных стоматологических услуг

В соответствии со статьями 5, 10 и 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о гарантийных сроках и сроках службы при оказании платных стоматологических услуг (приложение к настоящему приказу) и ввести его в действие с «16» октября 2026 г.

2. Лечащим врачам до начала лечения сообщать пациенту гарантийный срок и срок службы работы и указывать их в плане лечения или акте об оказанных услугах.

3. Администраторам знакомить пациентов с Положением до заключения договора на оказание платных медицинских услуг.

4. Разместить Положение на сайте elementclinic.ru и на информационном стенде в Клинике.

5. Отменить приказ от 15.10.2026 № 13 «Об утверждении Положения о гарантийных сроках и сроках службы при оказании платных стоматологических услуг», оформленный с ошибочным регистрационным номером.

6. Контроль за исполнением приказа возложить на главного врача Мясникова Л. С.

Генеральный директор — В. Н. Василенко

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 032BE9F800CDB41D8141193BB74CBC59BE
Владелец: Василенко Валентина Николаевна
Действителен: с 22.09.2026 по 22.12.2027
Подписан: 16.10.2026 07:30 МСК (метка времени)

С приказом ознакомлен(а):

Главный врач — Л. С. Мясников

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 05824D5A0AA0011CA44C5F9C8D6840785F
Владелец: Мясников Леонид Сергеевич
Действителен: с 16.08.2026 по 16.08.2027
Подписан: 16.10.2026 09:26 МСК (метка времени)

УТВЕРЖДЕНО
приказом генерального директора
ООО «ЭЛЕМЕНТЛАБ»
от «16» октября 2026 г. № 17

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных сроках и сроках службы при оказании платных стоматологических услуг

Общество с ограниченной ответственностью «ЭЛЕМЕНТЛАБ»
(стоматология «Элемент Клиник»)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает гарантийные сроки и сроки службы результатов стоматологических услуг (работ), условия их действия и порядок рассмотрения обращений пациентов о недостатках оказанных услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «ЭЛЕМЕНТЛАБ» (далее — Клиника).

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. В Положении используются следующие понятия:

- **гарантийный срок** — период, в течение которого при обнаружении недостатка результата услуги (работы) Клиника обязана удовлетворить требования Пациента, установленные статьёй 29 Закона о защите прав потребителей (статья 5 Закона);
- **срок службы** — период, в течение которого Клиника обеспечивает возможность использования результата работы по назначению и отвечает за его существенные недостатки (статья 5, пункт 6 статьи 29 Закона);
- **недостаток** — несоответствие услуги (работы) обязательным требованиям, условиям договора или целям, для которых такая услуга (работа) обычно используется;
- **существенный недостаток** — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, выявляется неоднократно или проявляется вновь после его устранения.

1.4. С настоящим Положением Пациент знакомится до заключения договора и начала лечения. Гарантийный срок и срок службы конкретной работы сообщаются Пациенту до начала лечения и указываются в плане лечения или акте об оказанных услугах.

1.5. Гарантийный срок и срок службы исчисляются со дня принятия Пациентом результата работы (оказанной услуги) — со дня окончания работы, указанного в акте об оказанных услугах или в медицинской карте.

1.6. Положение размещается на сайте Клиники elementclinic.ru и на информационном стенде в Клинике.

2. Гарантийные сроки и сроки службы

2.1. Клиника устанавливает следующие гарантийные сроки и сроки службы:

№	Вид работы (услуги)	Гарантийный срок	Срок службы	Особые условия
1	Постоянная пломба, реставрация зуба композитным материалом	1 год	2 года	—
2	Пломба на зуб, которому показано восстановление коронкой (до протезирования)	3 месяца	3 месяца	зуб восстанавливается коронкой в срок, назначенный врачом

3	Лечение корневых каналов (качество пломбирования каналов)	1 год	1 год	зуб восстановлен пломбой или коронкой в срок, назначенный врачом
4	Постоянные коронки, вкладки, виниры (в том числе из диоксида циркония и E.max), коронки и абатменты на имплантатах	1 год	2 года	—
5	Съёмные протезы	1 год	2 года	коррекция и перебазировка в сроки, назначенные врачом
6	Временные коронки и виниры	2 месяца	2 месяца	замена на постоянные в срок, назначенный врачом
7	Сплинты и каппы, в том числе при лечении заболеваний височно-нижнечелюстного сустава	2 месяца	2 месяца	ношение и уход по инструкции врача
8	Брекет-системы, элайнеры, несъёмные и съёмные ортодонтические аппараты	срок лечения по плану лечения; фиксация брекета — 1 месяц	срок лечения, указанный в плане лечения	ношение и уход по инструкции, явка на плановые приёмы (п. 2.5)
9	Несъёмный ретейнер	6 месяцев	1 год	осмотры в сроки, назначенные врачом; не откусывать твёрдую пищу передними зубами
10	Ретенционная каппа	2 месяца	2 месяца	ношение и уход по инструкции врача

2.2. На услуги, не указанные в пункте 2.1, гарантийный срок не устанавливается, поскольку их результат в значительной степени зависит от индивидуальных особенностей организма, ухода за полостью рта и привычек Пациента. В том числе гарантийный срок не устанавливается на: консультации, осмотры и составление плана лечения; диагностические исследования (в том числе рентгенологические исследования и аксиографию); профессиональную гигиену полости рта; отбеливание зубов; удаление зубов; медикаментозное лечение и назначения; лечение заболеваний височно-нижнечелюстного сустава в части клинического результата (на сплинты и каппы — пункт 2.1); ортодонтическое лечение в части клинического результата: положение зубов после окончания лечения сохраняется только при ношении ретейнеров и контрольных осмотрах в сроки, назначенные врачом (на аппаратуру и ретейнеры — пункт 2.1).

2.3. Если после удаления зуба возникли осложнения (кровотечение, усиливающаяся боль, отёк, воспаление лунки), Пациент может обратиться в Клинику: врач осмотрит его вне очереди и при необходимости окажет помощь.

2.4. Отсутствие гарантийного срока не освобождает Клинику от ответственности за недостатки оказанных услуг. В этом случае требования, связанные с недостатками, могут быть предъявлены в разумный срок в пределах двух лет со дня принятия результата услуги (работы), если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия результата или по причинам, возникшим до этого момента (пункты 3 и 4 статьи 29 Закона о защите прав потребителей). Если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостаток обнаружен после его окончания, но в пределах двух лет со дня принятия результата, Пациент вправе предъявить требования на тех же условиях (пункт 5 статьи 29 Закона). Требование о безвозмездном устранении существенных недостатков может быть предъявлено в пределах

срока службы, а если срок службы не установлен — в течение десяти лет со дня принятия результата работы (пункт 6 статьи 29 Закона).

2.5. Гарантия на брекет-системы, элайнеры и ортодонтические аппараты действует в течение срока лечения, который указывается в плане лечения в месяцах (при продлении лечения — в новом плане лечения), при условии ношения и ухода по инструкции врача и явки на плановые приёмы. Гарантия на фиксацию брекета — 1 месяц со дня его фиксации; повторная фиксация брекета, отклеившегося позднее, оплачивается по прейскуранту с учётом пункта 2.4. Гарантия на ортодонтические изделия и ретейнеры не распространяется на их поломку в результате использования не по назначению, утрату или самостоятельное изменение.

2.6. Клиника не проводит имплантацию зубов. Гарантийные обязательства в отношении имплантата и его приживления несёт медицинская организация, которая установила имплантат. Клиника отвечает за изготовленные ею коронки и абатменты на имплантатах в пределах сроков, указанных в пункте 2.1.

2.7. При наличии у Пациента обстоятельств, которые могут сократить срок использования работы (заболевания пародонта, бруксизм, отказ от рекомендованного объёма лечения и другие), лечащий врач вправе установить сокращённые гарантийный срок и срок службы. Причины и сокращённые сроки указываются в плане лечения до начала лечения; Пациент подтверждает ознакомление с ними подписью. Сокращённые сроки не ограничивают права Пациента, указанные в пункте 2.4.

2.8. На работу, выполненную повторно (изделие, изготовленное повторно) в порядке безвозмездного устранения недостатка, устанавливаются гарантийный срок и срок службы той же продолжительности, что и на первоначальную работу; они исчисляются со дня принятия повторно выполненной работы (пункт 6 статьи 724, пункт 4 статьи 471 Гражданского кодекса Российской Федерации). Если недостаток устранён без повторного выполнения работы, гарантийный срок не течёт со дня обращения Пациента до дня устранения недостатка (пункт 2 статьи 471 Гражданского кодекса Российской Федерации).

2.9. По истечении срока службы Пациенту необходимо пройти осмотр в Клинике: врач оценит состояние работы и при необходимости предложит её коррекцию или замену. Использование работы после истечения срока службы без контрольного осмотра может привести к её поломке, кариесу опорных зубов, воспалению десны, перегрузке зубов и височно-нижнечелюстного сустава (пункт 2 статьи 10 Закона о защите прав потребителей).

3. Условия сохранения гарантии

3.1. Чтобы результат лечения сохранялся в течение гарантийного срока и срока службы, Пациенту необходимо:

- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, в том числе по уходу за полостью рта и использованию конструкций;
- проходить контрольные осмотры не реже одного раза в 6 месяцев (или с иной периодичностью, назначенной врачом) и профессиональную гигиену полости рта по назначению врача;
- завершать лечение в сроки, назначенные врачом (например, восстанавливать зуб коронкой после лечения корневых каналов);
- при бруксизме (скрежетании зубами) пользоваться назначенной каппой;
- сообщать врачу об изменениях в состоянии здоровья и о принимаемых лекарственных препаратах;
- при появлении недостатка (скол, расцементировка, подвижность или поломка конструкции, боль) как можно скорее обратиться в Клинику и до осмотра не пользоваться повреждённой конструкцией.

3.2. Несоблюдение условий пункта 3.1 само по себе не лишает Пациента гарантии. Клиника освобождается от ответственности только за тот недостаток, который возник вследствие такого несоблюдения (раздел 4). Нарушение условий в отношении одной работы не влияет на гарантию на другие работы.

4. Когда Клиника не отвечает за недостаток

4.1. Клиника не отвечает за недостаток результата услуги (работы), на которую установлен гарантийный срок, если докажет, что недостаток возник после принятия результата Пациентом вследствие (пункт 4 статьи 29 Закона о защите прав потребителей):

- нарушения Пациентом назначений и рекомендаций врача, режима лечения, правил использования результата работы (в том числе нагрузки не по назначению — разгрызания твёрдых предметов, вредных привычек);
- травмы челюстно-лицевой области;
- действий третьих лиц (изменения, переделки, лечения или снятия работы в другой медицинской организации либо самостоятельно);
- непреодолимой силы.

4.2. Клиника не отвечает за неблагоприятный результат, если он вызван: несоблюдением Пациентом назначений и режима лечения; отказом Пациента от предложенного вмешательства; осложнениями, о которых Пациент был предупреждён в информированном добровольном согласии, при надлежащем оказании услуги; вмешательством третьих лиц после оказания услуги.

4.3. Обращение Пациента в другую медицинскую организацию само по себе не прекращает гарантийных обязательств Клиники.

5. Порядок обращения при обнаружении недостатка

5.1. При обнаружении недостатка Пациент обращается в Клинику лично по адресу: 119618, г. Москва, ул. Татьянин Парк, д. 19, корп. 3, помещение 34Н/2, по телефонам +7 (495) 222-01-88, +7 (985) 222-01-88 или письменно, в том числе по электронной почте info@elementclinic.ru. Рекомендуемая форма заявления — приложение к Положению.

5.2. Клиника проводит осмотр в согласованный с Пациентом срок, а при острой боли — вне очереди. Для оценки недостатка Клиника вправе провести врачебную комиссию с участием Пациента. Результаты осмотра записываются в медицинскую карту; по просьбе Пациента ему выдаётся копия заключения.

5.3. Требования Пациента рассматриваются и удовлетворяются в порядке и в сроки, установленные статьями 29–31 Закона о защите прав потребителей:

- недостатки устраняются в разумный срок, назначенный Пациентом и указанный в заявлении или ином подписанном сторонами документе (статья 30 Закона);
- требования о соразмерном уменьшении цены, о возмещении расходов на устранение недостатков, о возврате уплаченной суммы в связи с отказом от договора удовлетворяются в течение 10 дней со дня их предъявления (пункт 1 статьи 31 Закона);
- за нарушение этих сроков Клиника уплачивает неустойку в размере и порядке, установленных пунктом 5 статьи 28 Закона.

5.4. Если Пациент не согласен с выводами Клиники, он вправе обратиться за независимой экспертизой, в органы государственного контроля или в суд.

6. Права Пациента при обнаружении недостатков

6.1. При обнаружении недостатков оказанной услуги (выполненной работы) Пациент вправе по своему выбору потребовать (пункт 1 статьи 29 Закона о защите прав потребителей):

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- безвозмездного повторного изготовления изделия или повторного выполнения работы;
- возмещения понесённых расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.

6.2. Пациент вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный срок недостатки не устранены Клиникой, а также если обнаружены существенные недостатки или иные существенные отступления от условий договора. Пациент вправе также потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками оказанной услуги (пункт 1 статьи 29 Закона).

7. Заключительные положения

7.1. Положение вступает в силу со дня его утверждения и применяется к работам (услугам), выполненным (оказанным) после этой даты. На работы, выполненные ранее, действуют условия, о которых Пациенту сообщили при их выполнении, а при их отсутствии — правила статьи 29 Закона о защите прав потребителей.

7.2. Клиника вправе вносить изменения в Положение. Изменения не ухудшают положение Пациента по работам, выполненным до их внесения.

7.3. Вопросы, не урегулированные Положением, решаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Положению о гарантийных сроках и сроках службы

ЗАЯВЛЕНИЕ
о недостатке оказанной услуги (выполненной работы)

В ООО «ЭЛЕМЕНТЛАБ», 119618, г. Москва, ул. Татьянин Парк, д. 19, корп. 3, помещение 34Н/2

от _____ (фамилия, имя, отчество)

телефон _____, электронная почта _____

Услуга (работа), дата её окончания: _____
_____

В чём выражается недостаток: _____
_____
_____

Моё требование (отметить):

☐ безвозмездно устранить недостаток в срок до «___» _____ 20___ г.
☐ соразмерно уменьшить цену
☐ повторно выполнить работу (изготовить изделие)
☐ возместить расходы на устранение недостатка
☐ иное: _____

Дата «___» _____ 20___ г. Подпись _____

Отметка Клиники о принятии заявления: дата «___» _____ 20___ г., _____ (ФИО, должность), подпись _____