

Утверждаю :
директор ООО “Стардент”
А.В. Старцев

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Стардент» (далее «Исполнитель») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги.

2.2. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии.

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

2.4. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.

2.5. **Срок службы** исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого изделие, материал, услуга пригодны к использованию. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя.

2.6. **Безопасность услуги** – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

3. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

3.1. На выполненные работы пациенту предоставляется гарантия. Сроки

гарантии устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

3.2. Необходимым условием для предоставления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров.

3.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (выполненную работу) необходимо руководствоваться таблицами № 1, 2, 3 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах № 1, 2, 3 не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения.

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.

3.4. В отдельных сложных случаях, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Лечение и протезирование по относительным показаниям может проводиться по настоятельной просьбе пациента, но в таких случаях лечащим врачом устанавливаются иные гарантийные сроки и сроки службы в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуации в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В этих случаях врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в акте выполненных работ с четкой формулировкой: «Без гарантии», или «Гарантия _____ месяцев».

Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов к протезированию) выполняются в дальнейшем за счет пациента.

3.5. Настоящее положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или областном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

3.6. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Исполнителя, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.7. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента, если они не возникли вследствие нарушения им рекомендаций лечащего врача по проведению необходимых мероприятий, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.3. В случае выявления существенных недостатков услуги после истечения гарантийного срока, но в пределах срока службы зуботехнического изделия, потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента.

3.4. Исполнитель доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде или размещения на сайте организации).

4. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

4.1. ***Исполнитель при оказании медицинских услуг гарантирует:***

4.1.1. Безопасность — обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

4.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

4.1.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

4.1.4. Оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;

4.1.5. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестер;

4.1.6. Индивидуальный подбор анестетиков;

4.1.7. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

4.1.8. Проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

4.1.9. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

4.1.10. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

5. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ВИДЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. *К услугам по терапевтической стоматологии* относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

5.1.1. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — постоянное пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы либо покрытие зуба коронкой;
- при восстановлении/реставрации — восстановление формы/цвета зуба, замена/корректировка пломб.

5.2. *Гарантийные сроки на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:*

Таблица № 1

| Виды работ: | Гарантийный срок | Срок службы |
|--|------------------|-------------|
| Пломбы из композиционного светоотверждаемого материала | 12 месяцев | 24 месяца |
| Пломбы из пластмасс, химического композита | 6 месяцев | 12 месяцев |
| Пломбы из цемента (силикатного, силикофосфатного) | 3 месяца | 6 месяцев |

5.2.1. Указанные гарантийные сроки действуют при условии полной санации полости рта и проведении профилактических мероприятий каждые 6 месяцев (если нет других рекомендаций).

5.2.2. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

5.3. *Гарантийные сроки, сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии*

5.3.1. *К услугам по ортопедической стоматологии* относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

5.3.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, коронки из оксид циркония, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки и др.);
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы.

5.3.2. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинают действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

До момента приемки-передачи ортопедической конструкции, пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует согласованной конструкции при определении плана протезирования (план лечения);
- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма искусственного зуба не соответствует тому, что было согласовано на этапе примерки конструкции).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (отсутствие неадекватных нагрузок, использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, явки на контрольные осмотры с определённой врачом периодичностью) является обязательным. Просрочка контрольного осмотра (установленного врачом и зафиксированного в карте) со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

5.4. Гарантийные сроки, сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии :

Таблица № 2

| Виды работ: | Гарантийный срок |
|--|-------------------------|
| Вкладки: | |
| Восстановительная вкладка, накладка E-тах с индивидуальными проработками | 12 мес. |
| Вкладка восстановительная композитная | 6 мес. |
| Вкладка восстановительная цельнокерамическая | 12 мес. |
| Вкладка культевая со штифтом из сплава специальных металлов | 12 мес. |
| Коронка (винир , вкладка) временная пластмассовая (лабораторная) | 2 недели |
| Виниры: | |
| Винир 360 с дополнительными индивидуальными проработками | 12 мес. |
| Винир композитный | 6 мес. |
| Винир цельнокерамический | 12 мес. |
| Коронка (винир , вкладка) временная пластмассовая (лабораторная) | 2 недели |
| Провизорная коронка/винир РММА | 2 недели |
| Коронки: | |
| Коронка металлокерамическая | 12 мес. |
| Коронка металлокерамическая на имплантате | 12 мес. |
| Коронка металлокерамическая на сплаве специальных металлов | 12 мес. |
| Коронка металлокерамическая на сплаве специальных металлов на имплантате | 12 мес. |
| Коронка цельнокерамическая | 12 мес. |

| | |
|---|---------|
| Коронка цельнокерамическая на имплантате | 12 мес. |
| Коронка цельнолитая из сплава специальных металлов на имплантате | 12 мес. |
| Провизорная коронка РММА на импланте | 1 мес |
| Цельнокерамическая коронка с дополнительными индивидуальными проработками на импланте | 12 мес. |
| Коронка временная длительного ношения из диоксида циркония | 1 мес |
| Коронка временная пластмассовая с использованием гарнитуры | 1 мес |
| Коронка временная пластмассовая на импланте (лабораторная) | 1 мес |
| Коронка (винир , вкладка) временная пластмассовая (лабораторная) | 1 мес |
| Коронка временная металлопластмассовая | 1 мес |
| Цельноциркониевая коронка | 12 мес. |
| Протезы: | |
| Бюгельный протез | 12 мес. |
| Полный съемный протез | 6 мес. |
| Полный съемный протез с индивидуальным гарнитуром | 6 мес. |
| Частичный съемный протез | 6 мес. |
| Частичный съемный протез с индивидуальным гарнитуром | 6 мес. |

5.4.1. **Сроки службы** на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии устанавливаются Исполнителем равными по длительности гарантийным срокам.

5.5. На стоматологические услуги, *не указанные в пункте 5.1.* настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели, а срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

5.6. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели, а срок службы в размере двух недель, в следующих случаях:

- на установку временных съемных и несъемных протезов, прочих несъемных конструкций, не указанных в п.5.3;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования;

- на флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;
- на все виды зубных украшений, на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии.

5.7. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

5.8. Временные ортопедические конструкции **обязательно должны быть заменены на постоянные** согласно клиническим рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

5.9. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

5.10. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

5.11. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, степень тяжести заболевания десен не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок врачом стоматологом на услуги, которые отражаются в Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу либо в медицинской карте Пациента, в том числе:

- при наличии подвижности зубов;
 - при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.
- Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год согласно рекомендациям врача.

Фиксация временных и постоянных конструкций установленных в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Стардент».

6. СПЕЦИФИКА ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ РАБОТ

6.1. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики **установить не представляется возможным. К их числу относятся:**

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение).
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта.
- наложение повязки (временной пломбы).
- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.).
- лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).
- отбеливание зубов.

6.2. Правила предоставления гарантий в хирургической стоматологии:

ООО «Стардент» гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией.

В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки, при повторной имплантации в рамках согласованного плана лечения пациентом оплачивается только стоимость работ по повторной установке имплантата.

В случае невозможности повторной установки дентального имплантата в связи с медицинскими показаниями по заключению врачебной комиссии по качеству, возвращаются денежные средства за имплантат.

6.3. Правила предоставления гарантий в ортодонтической стоматологии:

К услугам в области ортодонтической стоматологии относятся услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий. С этой целью в ортодонтической стоматологии применяются специальные ортодонтические конструкции различного рода и назначения (съёмные, несъёмные и частично съёмные).

К съёмным ортодонтическим конструкциям относятся:

- ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами;
- функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально или промышленным способом (активаторы, корректоры);
- каппы различные по назначению и материалам.

К несъёмным ортодонтическим конструкциям относятся:

все виды брекет-систем, включающие дуги и фиксирующие элементы.

ООО «Стардент» гарантирует:

- точность диагностики;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- все методики лечения и манипуляции в полости рта будут проводиться в соответствии с диагнозом и согласованным с пациентом планом лечения;
- используемые системы и материалы имеют соответствующие сертификаты.

Таблица № 3

| Виды конструкций: | Гарантийный срок |
|---|-------------------------|
| ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами | 3 месяца |
| функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально | 3 месяца |

Примечание:

Повторная фиксация при отрыве брекета проводится безвозмездно при возникновении осложнения в течение 7 суток после фиксации. Все последующие манипуляции оплачиваются в соответствии с прейскурантом.

Не будут приняты к рассмотрению претензии к результатам лечения в следующих случаях:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, просрочка контрольного осмотра, назначенного врачом, более чем на 4 недели ведет к полному прекращению гарантийных обязательств;
- при выявлении попыток самостоятельной коррекции ортодонтической аппаратуры со стороны пациента;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (неадекватных нагрузках, приеме твердой пищи, отсутствии использования специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при невыполнении рекомендаций о своевременном необходимом лечении у других специалистов-стоматологов;
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

Фиксация временных и постоянных элементов, составляющих ортодонтическую конструкцию, установленных в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Стардент».

В случае отказа пациента от необходимого и рекомендованного врачом стоматологом восстановления целостности зубного ряда, исправления прикуса, стабилизации работы височно-нижнечелюстного сустава, на терапевтическую, ортопедическую конструкции гарантийный срок и срок службы не предоставляется, либо уменьшается.

7. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

7.1. Гарантийный срок, срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается актом выполненных работ.

7.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, починкой протезов) в любое другое медицинское учреждение.

8. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

8.1. Возможные причины снижения гарантийного срока (срока службы):

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (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;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- естественный износ матриц замковых съёмных протезов;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

8.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 70%.

При показателе КПУ зубов (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

При отсутствии целостности зубных рядов - сроки снижаются на 50%.

9. ОТСУТСТВИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

9.1. Гарантии и срок службы *не распространяются* на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. 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 того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;
- Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

- Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
 - Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);
 - Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).
- 9.2. Гарантийные сроки могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе при наличии у Пациента определенных заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, бруксизм, некоторые виды авитаминозов и другие).
- 9.3. Гарантийные сроки не распространяются на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр.
- 9.4. Гарантия не предоставляется в случае временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте).
- 9.5. Гарантия не предоставляется на лечение периодонтита.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

10.1. Установленные настоящим Положением гарантийные сроки и сроки службы действуют (для любого вида лечения) только при условии посещения профессиональной гигиены полости рта не реже 1 раз в 6 месяцев, а при наличии ортопедической конструкции на имплантах не реже 1 раза в 3 месяца. Кроме того, гарантийные сроки на терапевтическую часть Услуги действует только при условии обязательных профилактических осмотров терапевта-стоматолога 1 раз в 6 мес.; на ортопедическую часть Услуги гарантия действует только при условии посещения врача пародонтолога 1 раз в 6 месяцев.

10.2. Клиника не несет ответственности за качество оказанной Услуги (в том числе гарантийной ответственности) в случаях, если Заказчик (Пациент):

- до начала оказания Услуг не проинформировал врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях,

либо до начала лечения и при прохождении курса лечения не сообщил лечащему врачу об изменениях самочувствия, об изменении состояния здоровья и физиологических особенностей организма, о начале или окончании приема лекарственных средств,

- настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

11. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ В ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

11.1. Терапевтическая стоматология:

11.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- выпадение пломбы,

11.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы, с учетом прочих условий настоящего Положения.

11.2. Ортопедическая стоматология

11.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока, с учетом прочих условий настоящего Положения:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;

