

«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Стоматологический центр доктора Зубкова»
Шихрагимова П.З.
_____» 20__ г.



Положение о гарантийных сроках

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами Общества с ограниченной ответственностью «Стоматологический центр доктора Зубкова» (ООО «Стоматологический центр доктора Зубкова»), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «Стоматологический центр доктора Зубкова» (далее – Клиника) и Потребителем (Заказчиком) или Законным представителем, при оказании медицинской стоматологической помощи за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Потребителя или Законного представителя.

Положение закрепляет права Клиники в соответствии со ст.5 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы и обязанности Клиники по устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока и по истечении срока гарантии в пределах установленных сроков службы.

Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения, предназначено для использования персоналом, участвующим в процессе оказания стоматологических услуг, ознакомления с ним Потребителей / Законных представителей до подписания договора и действует до его изменения, либо принятия в новой редакции.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с

- Гражданским кодексом РФ (часть вторая),
- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) "О защите прав потребителей",
- ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп.).

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Клиника, как исполнитель стоматологических (в т.ч. ортопедических) услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Потребитель / Законный представитель, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Потребителем / Законным представителем в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Потребитель / Законный представитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, при этом Потребитель обязан возвратить ранее изготовленное для него исполнителем изделие;

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, со дня принятия результата работы пациентом, то есть с момента передачи результата работы Потребителю. Исполнитель в течение гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

2.2. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям стандарта, протокола, алгоритма оказания и технологиям, либо условиям договора, либо целям оказания стоматологической помощи, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта. Недостаток должен быть безвозмездно устранен Клиникой в течение действующего гарантийного срока.

2.3. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы), либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора

2.4. Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Потребителя после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.5. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы изделия / овеществленного результата работы исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого изделие пригодно к использованию.

2.6. Безусловные гарантии в стоматологии – обязательства, гарантированные медицинскими организациями Потребителям по вопросам соблюдения применяемых стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемиологического режима в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.7. Прогнозируемые гарантии – это предвидение врачом-специалистом определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

3.1. В соответствии с действующим законодательством, Клиника в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы, действий третьих лиц и/или обстоятельств непреодолимой силы.

3.2. В соответствии со ст.10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель своевременно предоставляет потребителю информацию об установленных гарантийных сроках (в виде настоящего Положения, размещенного на стенде, на официальном сайте организации, в виде записи в медицинской карте). В противном случае Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги.

3.3. Клиника своевременно предоставляет Потребителю / Законному представителю необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата стоматологической помощи: периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д., в соответствии с установленными стандартами.

3.4. В случае, когда установленный гарантийный срок составляет менее одного года, и недостаток результата услуги (работы) обнаружен Потребителем по истечении этого срока, но в пределах одного года с момента принятия услуги (работы) Потребителем, обязанности Клиники по удовлетворению требований Потребителя сохраняют свою силу лишь в том случае, если Потребитель / Законный представитель докажет, что недостатки возникли до передачи результата услуги (работы) Потребителю, или по причинам, возникшим до этого момента. В данном случае бремя доказательств возлагается законодательством на Потребителя / Законного представителя.

3.5. При оказании стоматологической помощи в рамках программ добровольного медицинского страхования (ДМС) предусматривается, что в случае установления страховой медицинской организацией гарантийных сроков выше, чем в соответствии с данным Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

3.6. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники.

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

- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

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

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- наступления многоплодной беременности;
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдения рекомендаций врача;
- неявки Пациента на очередной прием к врачу по неуважительным причинам, без предупреждения лечащего врача;
- чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- обращения пациента в процессе лечения 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;

- осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год 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 клиниках;
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

3.9. Безусловные гарантии в стоматологии даются Потребителям всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий.

3.9.1. Безусловные гарантии в стоматологии:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя;
- соблюдение врачебной тайны и неразглашение персональных данных Потребителя;
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья Потребителя при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование разрешенных методов и технологий лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Потребителя, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения в медицинских организациях, оказывающих стоматологические услуги;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ расходных материалов и медикаментов, не утративших сроков годности;
- использование материалов и медикаментов, имеющих сертификаты соответствия;
- использование только сертифицированного оборудования;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно действующих стандартов и протоколов лечения);
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Потребителя и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.10. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный (овеществленный) результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

3.11. Прогнозируемые гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач доводит до сведения Потребителя;
- по согласованию с Потребителем / Законным представителем до (предварительно) и после лечения.

3.11.1. При установлении каждому Потребителю на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач обязан учесть и разъяснить Потребителю / Законному представителю обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья Потребителя;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, индекс уровня гигиены полости рта (зафиксированный в медицинской документации на момент первичного обращения), повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности Потребителя, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

3.11.2. Прогнозируемые гарантии выполняются при условии:

- если Потребитель будет соблюдать гигиену полости рта в соответствии с графиком, установленным медицинским специалистом клиники, и другие рекомендации врача-специалиста;
- если Потребитель соблюдает сроки осмотров, рекомендованные врачом-стоматологом;
- если в период лечения у врача Потребитель не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой медицинской организации любой формы собственности, оказывающей стоматологические услуги;
- если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию любой формы собственности Потребитель предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки (или их описание), фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки работы врача-специалиста будут исправляться в этой медицинской организации;
- если в период действия гарантий у Потребителя не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций, и пр.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

3.12. Врач обязан регистрировать в медицинской документации все факторы, влияющие на гарантийный срок и срок службы (хронические заболевания, применяемые Потребителем лекарственные препараты, условия труда, вредные привычки, уровень гигиены, интенсивность кариеса, состояние прикуса, нарушение рекомендаций и пр.).

3.13. Ремонт, устранение недостатка, дефекта во время гарантийного срока осуществляется бесплатно. При этом гарантийный срок продлевается на время, затраченное на устранение недостатка (дефекта), с момента обращения Потребителя в Клинику.

3.14. В отдельных сложных случаях, с обязательным письменным согласием Потребителя / Законного представителя, лечение или обследование могут проводиться без гарантированно позитивного результата.

3.15. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики (в результате перечисленных ниже видов лечения Потребителю не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия (овеществленный результат), а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой

достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- профессиональная гигиена полости рта;
- ортодонтическое лечение
- лечение заболеваний тканей пародонта;
- отбеливание зубов;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и отсутствия проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (невозможность пройти канал на необходимую длину);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала, обнаруженные после лечения в другой медицинской организации;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- операции по дентальной имплантации (за исключением операций по установке имплантатов в собственную кость достаточного объема).

3.16. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Потребитель / Законный представитель должен обратиться в регистратуру Клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.17. В случае некачественно оказанной медицинской помощи, по мнению Потребителя / Законного представителя, Потребитель / Законный представитель должен обратиться к главному врачу Клиники в письменной форме.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с настоящим Положением и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Потребителю, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

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

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания), установленных до начала лечения и зафиксированных в медицинской документации;
- снижение иммунологической реактивности организма Потребителя, 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 процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- Потребитель является активным курильщиком;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Потребителя.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются (прекращаются) на следующие случаи:

6.1.1. Потребитель в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (в т.ч. ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.

6.1.2. Потребитель в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

6.1.3. Потребитель по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.

6.1.4. Потребитель / Законный представитель настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Потребитель / Законный представитель расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Клиника вправе продолжить оказание Потребителю стоматологических услуг без предоставления гарантий.

6.1.5. Потребитель не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, периодическое наблюдение за имплантатами и т. д.), в том числе гарантии прекращаются с момента неявки Потребителя в Клинику на бесплатный плановый профилактический осмотр более одного месяца с установленной даты.

6.1.6. Потребитель не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению гигиены полости рта. Обязательными к выполнению являются следующие назначения:

- прохождение гигиены полости рта перед началом имплантации или сложного удаления не позднее 1 месяца до даты операции, как профилактика инфекционных осложнений (за исключением обращений по острой боли);
- прохождение гигиены полости рта после установки имплантов не реже 1 раза в 6 месяцев;
- прохождение гигиены полости рта при наличии заболеваний пародонта не реже 1 раза в 6 месяцев при неудовлетворительном и удовлетворительном индексе гигиены;
- прохождение гигиены полости рта в активной фазе лечения несъемной ортодонтической аппаратурой (брекет-системой) не реже 1 раза в 3 месяца;
- прохождение гигиены полости рта в процессе лечения съемной ортодонтической аппаратурой не реже 1 раза в 6 месяцев с обязательной чисткой ортодонтического аппарата;
- во всех остальных случаях прохождение гигиены полости рта не реже 1 раз в год.

6.1.7. Если скажутся обстоятельства, вызванные осознанным поведением Потребителя: подвержение себя риску травмы (занятия спортом) или влияние вредных привычек (курение, разгрызание орехов, семечек, сухарей и сушек, открывание бутылок, пузырьков, пакетов зубами, перекусывание лески, ниток, применение зубочистки, и произведение иных действия с твердыми предметами, влекущих дополнительную физическую/физиологическую нагрузку на зубы или зубные протезы), способные негативно повлиять на результаты лечения.

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

6.1.9. Потребитель был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.1.10. Протезирование на имплантатах, установленных в Клинике, осуществлено в другом медицинском учреждении.

6.1.11. Долечивание в Клинике зубов, лечение которых было начато ранее в другом медицинском учреждении.

6.1.12. Предоставление Потребителем / Законным представителем недостоверных сведений при оформлении соответствующей медицинской документации.

6.1.13. При возникновении проблем со стоматологической конструкцией, изготовленной Клиникой, Потребитель / Законный представитель не уведомил лечащего врача Клиники в срок до 30 (тридцати) дней включительно об указанной проблеме и не приходит в Клинику в сроки, определенные лечащим врачом после его уведомления.

6.2. В случае несоблюдения Потребителем указанных в настоящем разделе требований, Потребитель лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6.3. Гарантии на работы (услуги) полностью прекращаются в случае неоплаты Потребителем / Законным представителем любой фактически оказанной Клиникой услуги сроком более пяти рабочих дней с момента установленной договором или иными документами даты оплаты.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

7.1. Услуги по терапевтической стоматологии

7.1.1. 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.

7.1.2. Признаками завершения терапевтического лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба или реставрация;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной реставрации или завершением протезирования зуба в срок не позднее трех месяцев от даты окончания эндодонтического лечения.

7.1.3. При перелечивании зуба, каналы которого ранее лечили в других медицинских учреждениях, Клиника не гарантирует положительный результат лечения данного зуба из-за непредсказуемости результата (качества) предыдущего лечения зуба. Возможно, что в процессе перелечивания зуба, каналы которого ранее лечили в других медицинских учреждениях, может выясниться невозможность (нецелесообразность) дальнейшего перелечивания зуба и необходимость его удаления, в указанном случае Потребитель / Законный представитель обязан оплатить стоимость фактических услуг Клиники по перелечиванию.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы 1
1.	Временная пломба	3 дня	7 дней
2.	Постоянная реставрация на постоянном зубе	1 год	2 года
3.	Винир композитный	1 год	2 года
4.	Эндодонтическое лечение (первичное)	1 год	2 года
5.	Микропротезирование (винир, накладка, коронка из керамики)	2 года	2 года
6.	Постоянная пломба на молочном зубе	3 месяца	3 месяца

Примечание:

1. При КПУ зубов = 13-18 сроки гарантии и службы на все виды пломб снижаются на 30%
2. При КПУ зубов >18 сроки гарантии и службы на все виды пломб снижаются на 50%
3. При неудовлетворительной гигиене сроки гарантии и службы на все виды пломб снижаются на 70%

7.2. Услуги по ортопедической стоматологии

7.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или зубных рядов челюстей с помощью постоянных или временных ортопедических конструкций, а так же протезирование при полном или частичном отсутствии зубов, включая протезирование с опорой на имплантаты.

7.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинация этих коронок, а также мостовидные конструкции, культевые штифтовые вкладки из металлов;
- безметалловые керамические коронки (в том числе коронки, имеющие неметаллический каркас и бескаркасные коронки);
- виниры;
- керамические накладки;
- съемные протезы при наличии полного или частичного отсутствия зубов;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах и с фиксацией на зубах).

7.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные мостовидные протезы;
- временные замещающие протезы;
- временные съёмные протезы.

7.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Потребителя, что подтверждается записью в амбулаторной карте и/или актом выполненных работ.

7.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения, не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;
- при желании Потребителя выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования с обязательной фиксацией записи об отсутствии гарантий в медицинской документации за подписью Потребителя / Законного представителя.

7.2.6. В период срока гарантии и срока службы перебазировка съемных ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

7.2.7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в установленный врачом срок. Если по вине Потребителя (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в указанный срок, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

7.2.8. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель / Законный представитель имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причине неверно выполненного цвета, размера или формы зуба/зубов в ортопедической конструкции.

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

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании ортопедической помощи

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
			1
1.	Временные ортопедические конструкции	2 недели	2 недели
2.	Несъемные ортопедические конструкции	1 год	2 года
3.	Съемные ортопедические конструкции	6 месяцев	1 год

7.3. Прочие виды услуг

7.3.1. Клиника устанавливает гарантийные сроки на нижеуказанные виды услуг/товаров.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на отдельные виды работ

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы 1
1.	Установка дентального имплантата в собственную кость достаточного объема	1 год	2 года

7.3.2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на хирургические манипуляции (в т.ч. удаление зубов), а также на пародонтологические манипуляции, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых), имплантацию (с применением методик НРКТ), направленную регенерацию костной ткани.

7.3.3. Допускается уменьшение гарантийных сроков решением Главного врача Клиники с обязательным обоснованием в медицинской карте и информированием Потребителя / Законного представителя.

7.3.4. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются и/или прекращаются на нормальный износ или на повреждения, вызванные ненормальным или неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

7.3.5. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на съемные ортодонтические конструкции в случае их механического повреждения по вине (неосторожности) Потребителя, а также на ортодонтические конструкции внешнего производителя.

7.3.6. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на услуги и материалы, не указанные в таблицах видов работ раздела 7.