

# Общество с ограниченной ответственностью «Вимстом»

г. Москва

01 сентября 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Генерального директора  
№11\01-1 от «11» января 2016 года

\_\_\_\_\_/Хохлова М.В.

## ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ

### *ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ*

Настоящее Положение о гарантии (далее – Положение) разработано в соответствии с положениями и требованиями:

- Гражданским кодексом Российской Федерации от 26.01.1996 №14-ФЗ;
- Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановления Правительства РФ от 01.09.2023 №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

### *ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ*

В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

**Гарантия** – это добровольное заверение, даваемое Клиникой на определенный срок, и заключающееся в подтверждении Клиникой готовности выполнить принятые на себя гарантийные обязательства в течение срока действия гарантии.

**Гарантийное обязательство** – это обязательство Клиники, заключающееся в удовлетворении требований Пациента в отношении недостатка (-ов) оказанной услуги в случае его (их) проявления в течение гарантийного срока;

**Гарантийный срок (срок гарантии)** – это период времени, в течение которого Потребитель вправе предъявить Клинике требования в отношении недостатков оказанных Клиникой услуг;

**Исполнитель** – это медицинская организация, которая оказывает стоматологические услуги (далее – Клиника);

**Комбинированная гарантия** – это разновидность гарантии, которая предоставляется одновременно в отношении нескольких объектов гарантии.

**Недостаток** – это несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора или целям, для которых услуга такого рода обычно оказывается.

**Объект гарантии** – это товар (материал) либо услуга, в отношении которых Клиника исполняет гарантийные обязательства.

**Потребитель** – это лицо, которое заказывает, желает заказать стоматологическую услугу, либо является лицом, которому стоматологическая услуга была оказана;

**Стоматологические услуги** – это услуги, оказываемые Клиникой, и включающие в себя: терапевтическое лечение, эндодонтическое лечение, хирургическое лечение, ортодонтическое лечение, ортопедическое лечение, услуги по протезированию и имплантации (далее по тексту – Услуги);

**Сокращенная гарантия** – это гарантия, предоставляемая Клиникой на меньший срок, чем тот, который предусмотрен общим сроком гарантии или сроком гарантии, установленным для отдельного вида услуги.

**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;

**Срок службы** – это период времени, в течение которого Клиника гарантирует возможность использования примененных в процессе оказания услуг материалов по их непосредственному назначению.

*Примечание:* Срок службы распространяется только в отношении стоматологических материалов и к стоматологическим услугам не применяется

В соответствии с действующим законодательством Клиника:

- отвечает за недостатки работы (услуги) в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ (услуг), действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы (услуги), если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации в уголке Потребителя).
- рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

5. В соответствии с установленными гарантиями Клиника безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы (услуги), потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в Клинику.

## **УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ И ИСПОЛНЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

### **Общие условия предоставления гарантий на стоматологические услуги:**

В процессе оказания услуг всем пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
  - 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 материалов, не утративших сроков годности;
  - использование имплантатов производителей, имеющих сертификат соответствия;
  - проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
  - динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов);
  - 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 пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

• Гарантийные обязательства пациенту предоставляются только на тот объем услуг, которые были фактически оказаны Клиникой и отражены в амбулаторной карте пациента.. Если в процессе оказания стоматологических услуг Пациент не желает продолжать лечение в соответствии с утвержденным планом-графиком лечения, и предоставление гарантийных обязательств в отношении выполненного лечения имеет прямую зависимость от результатов выполнения последующих работ (например: установка временной пломбы – последующее эндодонтическое лечение (пульпит) и т.д.), то клиника оставляет за собой право не предоставлять каких-либо гарантий в отношении оказанных услуг, о чем Пациент информируется под роспись, с обязательным проведением соответствующей записи в амбулаторной карте Пациента.

Клиника предоставляет Пациенту гарантии на оказанные услуги при условии соблюдения последним следующих требований:

- выполнен весь согласованный план лечения;
- не проводится в других учреждениях коррекция работы, выполненной Клиникой.

#### **Срок гарантии. Условия поддержания и продления срока гарантии.**

• Гарантийные сроки на оказываемые Клиникой стоматологические услуги и используемые материалы определены в разделе 4 настоящего Положения.

• При установлении гарантийного срока на оказанную услугу, лечащий врач Клиники принимает во внимание общее состояние здоровья пациента, наличие различных противопоказаний, наличие вредных привычек, и устанавливает срок гарантии на оказанную услугу с учетом поправочных коэффициентов, определенных в п.4.1.4 настоящего Положения.

• Течение гарантийного срока начинается с момента завершения услуги и подписания между Пациентом и Клиникой акта оказанных услуг. Если такой акт не подписан, то течение гарантийного срока начинается с момента завершения услуги, определяемого на основании записи в медицинской документации.

#### ***Продление (продлонгация) срока гарантии.***

• На основании обращения Клиента Клиника может принять решение о продлении срока гарантии, установленного в отношении результата оказанной услуги.

• Клиника принимает решение о продлении срока гарантии при наличии следующих условий:

- соблюдение Пациентом требований по поддержанию гарантии в силе (прохождение плановых осмотров, соблюдение графика проведения профессиональной гигиены полости рта, выполнение рекомендаций врача);

- отсутствие условий, влекущих за собой утрату гарантии Пациентом (см. п. 3.1.4. Положения).

- длительность срока гарантии на оказанную услугу (с учетом ранее выполненных продлений) не может превышать предельного срока гарантии на оказанную услугу, установленного в Приложении №1 к настоящему Положению.

• Срок, на который осуществляется продление ранее предоставленной гарантии, определяется лечащим врачом. При этом определяя длительность срока пролонгации гарантии, лечащий врач должен руководствоваться положениями п. 3.2.2. настоящего Положения.

• **Поддержание гарантии в силе.**

• Под поддержанием гарантии в силе понимаются действия Пациента, связанные с выполнением последних рекомендаций лечащего врача, прохождением плановых осмотров и проведением профессиональной гигиены полости рта.

• Сроки выполнения действий, связанных с поддержанием гарантии в силе:

- плановые осмотры и профессиональная гигиена полости рта – не реже 1 раза в 6 месяцев;
- выполнение рекомендаций лечащего врача – в соответствии с установленным планом;

• В случае нарушения Клиентом своих обязательств, связанных с поддержанием гарантии в силе, последний утрачивает право на предъявление требований к Клинике о выполнении гарантийных обязательств.

### **Рассмотрение требований Пациента, предъявленных в течение гарантийных сроков.**

В случае выявления недостатка оказанной услуги в течение гарантийного срока, Пациент вправе предъявить Клинике любое из указанных ниже требований:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

• Пациент вправе обратиться как с письменным, так и с устным заявлением о наступлении гарантийного случая. Обращение направляется администратору Клиники и фиксируется в специальном журнале. В течение 2-х часов с момента получения обращения Пациента, администратор Клиники согласует время для приема Пациента с его лечащим врачом, и сообщает его Пациенту.

• В процессе приема Пациента, лечащий врач проводит его осмотр и фиксирует жалобы Пациента в амбулаторной карте, а также определяет способ проведения исследования для выявления недостатка, если это необходимо (проведение рентгенографии и т.д.).

• Общий срок проведения проверки на предмет установления недостатка оказанной услуги и возможных причин его возникновения не должен превышать 5-ти календарных дней с момента обращения Пациента, а в сложных случаях, либо в ситуациях, когда принятие решения о наличии недостатка возможно только с учетом заключения, подготовленного специальной комиссией – не более 10 календарных дней с момента обращения Пациента.

• По результатам проведения осмотра Пациента на предмет наличия недостатков оказанной услуги, с учетом положений п. п. 3.3.3., 3.3.4., Клиника принимает одно из следующих решений:

- об удовлетворении требований Пациенту в полном объеме;
- о частичном удовлетворении требований Пациента (с указанием, в какой части требования Клиента подлежат удовлетворению);
- об отказе в удовлетворении требований Пациента с указанием причин отказа.

• В случае несогласия с принятым Клиникой решением, указанным в п. 3.3.5. Положения, Пациент вправе обжаловать его путем обращения с соответствующим заявлением в суд.

• Случаи, при которых решение в соответствии с п. 3.3.4. Положения принимает специальная комиссия в составе не менее 3-х специалистов:

- проведение эндодонтического лечения;
- установка имплантатов;
- протезирование;
- ортодонтическое лечение.
- во всех случаях оказания услуг, когда Пациент отказался от согласования плана графика лечения, либо план графика лечения был выполнен не полностью.

*Примечание: Гарантийные обязательства исполняются Клиникой в объеме, необходимом для устранения негативных последствий, возникших в связи с проявлением недостатка оказанной услуги.*

#### **Рассмотрение требований Пациента, предъявленных в течение сроков службы.**

В случаях, установленных законодательством РФ и настоящим Положением, Пациент вправе предъявить требование об устранении недостатков оказанной услуги при наличии следующих условий:

- обнаружение существенного недостатка в материалах, использованных при оказании услуг, либо в оуществленном результате оказанной услуги;
- обнаруженный недостаток возник до момента принятия Пациентом оказанной услуги, либо по причинам, возникшим до этого момента;
- Пациент представит Клинике доказательства, подтверждающие указанные выше обстоятельства.
- В течение 10 календарных дней Клиника рассматривает требование Пациента, поступившее в течение срока службы в соответствии и в порядке, определенном в п.п. 3.3.2. – 3.3.5 Положения, и принимает решение об устранении заявленного Пациентом существенного недостатка либо об отказе в устранении заявленного Пациентом существенного недостатка.

Принятое решение фиксируется в амбулаторной карте Пациента и оформляется в виде письменного документа, форма которого зависит от принятого решения:

- отказ оформляется в виде письменного ответа на претензию;
- согласие на устранение недостатка оформляется соглашением.

#### **Ограничение ответственности Клиники в рамках гарантийных обязательств.**

Клиника не отвечает за недостатки, которые могут возникнуть в процессе оказания услуг:

- при лечении зубов ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- при невозможности проведения или отказе Клиента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами клиники;
- при несогласии Пациента с рациональным планом протезирования, предложенным ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- при просьбе Пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.)
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ.
- при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий;
- при прекращении лечения по инициативе Пациента;
- при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.
- возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний;
- игнорирование обязательного профилактического осмотра и проведения мероприятий по профессиональной гигиене полости рта в сроки, установленные в амбулаторной карте Клиента;
- не соблюдение рекомендаций лечащего врача.

3.5.1 На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;

3.5.2. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет Пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

3.5.3. При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

### **ГАРАНТИИ НА ОТДЕЛЬНЫЕ ВИДЫ УСЛУГ**

- **Гарантия на терапевтическое лечение.**
- К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

- Гарантия предоставляется на лечение кариеса эмали и кариеса дентина, на лечение пульпита.

- Гарантия не распространяется на лечение хронического периодонтита (возможно, потребуются дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления), а также на перелечивание зубов (под пломбой вполне может оказаться большая кариозная полость, перелом или какая-то другая неприятность, тогда потребуются либо более сложное лечение, либо удаление зуба).

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного		
1.1.	I класс по Блэку	1 год	1 год
1.2.	II класс по Блэку	1 год	1 год
1.3.	III, IV класс по Блэку	3 месяца	3 месяца
1.4.	V класс по Блэку	1 год	1 год
2.	Пломба из композита светового отверждения (любая)	1 год	1 год

	поверхность)		
3.	Виниры	1 год	1 год
4.	Вкладки	1 год	1 год

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

#### *Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.*

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок **3 (три) месяца**. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока переделывается бесплатно;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).
- При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.
- Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на **2 недели**, приводит к прекращению гарантии.

Гарантийный срок аннулируется в случаях:

1. не соблюдения сроков контрольных и профилактических осмотров;
2. при неудовлетворительной гигиене полости рта;
3. замена временного 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) не является основанием для предоставления гарантии на работу (услугу) со стороны Исполнителя. В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

#### **Гарантия на пародонтологическое лечение.**

- Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащегося врача).
- При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут удалены все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.
- Гарантия не распространяется ни на один вид пародонтологического лечения.

#### **Гарантия на хирургическое лечение.**

После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

- в течение 6 месяцев не возникает осложнений;
- удаление проведено полностью (т.е. отсутствуют частицы зубов).
- При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору Клиники.
- При удалении кист, опухолей и других новообразований. Клиника гарантирует удаление новообразования. Но гарантии на то, что она вновь не проявится, не предоставляет.

### Гарантия на протезирование (ортопедические работы).

- Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.
- Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 4.1. «Гарантии на терапевтическое лечение».
- На постоянные ортопедические работы дается гарантия **1 (один) год**. На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более **6 (шести) месяцев**.
- Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:
  - выпадение искусственных зубов из протезов,
  - перелом пластмассы протеза,
  - разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кляммеров).

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
3.	Мостовидные протезы постоянные		
3.1.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяца	12 месяца
3.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
4.	Бюгельное протезирование	12 месяца	12 месяца
5	Коронки, вкладки, виниры постоянные:		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
5.2.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	12 месяцев
5.3.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
6.	Имплантаты дентальные	12 месяцев	12 месяцев
7.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев

*Примечание: Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.*

*Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до Клиента с записью в амбулаторной карте. Если по каким-либо причинам (по вине Клиента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники и врача-стоматолога снимается.*

- Гарантия на ортопедические работы начинает действовать с момента с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

- Возможные случаи снижения гарантии:
  - наличие подвижности зубов;
  - наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.
  - В этих случаях гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

- Гарантия распространяется: на все виды зубных протезов.
- Гарантия не распространяется: на любые переделки, доделки и коррекции протезов, изготовленных в других клиниках..

- Просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента более чем на **2 недели**, приводит к прекращению гарантии. Профилактический осмотр является бесплатным, мероприятия, проводимые в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.) оплачивается дополнительно.

### Гарантия на ортодонтическое лечение.

	Средние сроки, месяцы	
--	-----------------------	--

Виды работ:	Гарантийный	Службы
Каппы	10	18
Несъемные ретейнеры	12	24
Внеротовые аппараты	12	24
Съемный протез	8	12
Съемный аппарат одночелюстной	6	12
Съемный аппарат двухчелюстной	10	12
Вестибулярная пластинка	15	20

- К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

- В связи с тем, что в процессе ортодонтического лечения невозможно установить конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов, на ортодонтические виды лечения устанавливаются ограниченные условия гарантии.

- Клиника гарантирует:
  - точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
  - подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
  - улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.
- Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

- Гарантийный срок аннулируется:
  - при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
  - при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
  - при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов–стоматологов;
  - после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

- В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, по причинам, не связанным с качеством изделия либо действиями Клиники, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

#### **Гарантия на стоматологическую имплантацию.**

- Стоматологическая имплантация – это метод вживления искусственного корня (имплантата) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, бюгельные, мостовидные).

- Клиника предоставляет пациенту гарантию на полное приживление имплантатов в 96 % случаев, гарантию и срок службы на технические изделия (имплантаты) на срок – 5 лет с момента постановки имплантата (-ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в полгода. Не является гарантийным случай повреждения имплантата в результате нарушения целостности, излишней подвижности ортопедической конструкции и несвоевременного (более 3-х дней с момента обнаружения дефекта) обращения Пациента в медицинскую организацию для устранения таких дефектов.

- Во всех случаях пациенту гарантируется:
  - обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью
  - выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
  - использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
  - безболезненность установки имплантата;
  - врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

- В случае отторжения имплантата (-ов) возможны следующие варианты лечения, за вычетом стоимости каждого имплантата:

- Пациенту возвращается сумма, уплаченная им за проведенную ему стоматологическую имплантацию;
- Пациенту проводится повторная имплантация;
- при желании Пациента возможна замена лечения, в счет уплаченной суммы
- Гарантия распространяется: на операции дентальной имплантации.
- Гарантия не распространяется: на операции остеопластики, включая синуслифтинг.