

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских стоматологических услуг в ООО «Бонд Стом»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание — платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «Бонд Стом» (далее - Клиника) и Потребителем (далее — Пациент) при оказании платной медицинской стоматологической помощи.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.3. Настоящее Положение обязательно для работников, пациентов Клиники.

1.4. Настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте Клиники и на информационных стендах Клинике в свободном доступе для работников, пациентов и посетителей Клиники.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной услуге (выполненной работе), пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- безвозмездного изготовления другого медицинского изделия из аналогичного материала такого же качества или повторного выполнения работы (при этом Пациент должен вернуть ранее изготовленное для него Клиникой изделие);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами (при предоставлении Клинике документального подтверждения понесенных — расходов по устранению недостатков услуги (работы)).

Данное понятие не распространяется на гарантийный срок на имплантацию зубов. Определение и особенности гарантийного срока на имплантацию зубов дано в пункте 4.4. Положения.

2.2. **Гарантия качества лечения** – это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, В течение которого не проявляются какие-либо осложнения, сохраняется целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов (функциональность) и др.

2.3. **Гарантийное лечение** — это оказание Клиникой Пациенту безвозмездно (без взимания платы) медицинских услуг (работ), направленных на устранение Недостатков услуг (работ), обнаруженных Пациентом в течение Гарантийного срока, установленного настоящим Положением на определенные работы (услуги).

2.4. **Начало течения гарантийного срока** – гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги (выполнения работы), то есть с момента передачи результата услуги (работы) Пациенту, что подтверждается актом, подписанным между Клиникой и Пациентом.

2.5. **Недостаток услуги (работы)** – это несоответствие — оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным стандартам оказания медицинской помощи, подтвержденное врачом Клиники, или заключением Врачебной комиссии Клиники или заключением независимого эксперта, принятым Клиникой. Не является недостатком качества работы — если несоответствие ожидаемого результата работы возникло по причине индивидуальных особенностей организма Пациента, оценить которые не представлялось возможным в силу объективных причин, при условии соблюдения стандартов оказания медицинской помощи.

2.6. Срок службы результата стоматологической услуги (работы) - исчисляется с момента ее оказания (выполнения) и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги (работы) пригоден к использованию. На протяжении установленного срока службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

2.7. Стоматологическая услуга – это медицинское вмешательство, результаты которого не имеют материального, овеществленного результата (например: отбеливание зубов, хирургические операции, и т.д.).

2.8. Стоматологическая работа – это медицинское вмешательство, результаты которого имеют материальный, овеществленный результат (например: пломба, винир, зубная коронка, зубной протез и т.д.).

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ЛЕЧЕНИЯ

3.1. Клиника принимает на себя обязательства в течение установленного Гарантийного срока отвечать за Недостатки работы (услуг) и осуществлять Гарантийное лечение, если не докажет, что они (недостатки) возникли после принятия работы Пациентом вследствие невыполнения им предписанного плана лечения (его не полного выполнения), в случае нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, а также в случае действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в ООО «Бонд Стом». Пациент для получения Гарантийного лечения принимает на себя обязательства:

- точно выполнять все предписания и рекомендации врача, которые необходимо соблюдать для поддержания достигнутого результата (данного врачом прогноза),
- соблюдать необходимый уровень гигиены полости рта в домашних условиях,
- соблюдать правила пользования зубными протезами,
- проходить периодические профилактические осмотры и комплексную профессиональную гигиену полости рта не реже, чем через каждые 6 (шесть) месяцев с момента оказания услуги (выполнения работы), либо согласно графику осмотров Пациента, составленным лечащим врачом.

3.3. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», Клиника доводит до сведения Потребителя (пациента) условия гарантийного лечения, гарантийные сроки и сроки службы в виде размещения информации на информационном стенде в помещении Клиники, в виде размещения настоящего Положения сайте стоматологической клиники «Благостом» ООО «Бонд Стом» по адресу <https://blagostom.ru>, либо в виде записи в медицинской карте Пациента, либо путем указания информации в договоре об оказании платных медицинских услуг.

3.4. В течение Гарантийного срока замечания, претензии Потребителя (пациента) к стоматологическим услугам, стоматологической работе в целях получения Гарантийного лечения рассматриваются на основании обращения Потребителя (пациента) в следующем порядке:

3.4.1. В случае возникновения любых замечаний к оказанным медицинским услугам для получения гарантийного лечения Пациент должен обратиться к администратору Клиники лично или по телефону: 8 (925) 665-95-45, а также по электронной почте blago_stom@mail.ru и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

3.4.2. В ходе осмотра врач фиксирует, какие имеются жалобы, недостатки, причины возникновения недостатков, являются ли выявленные недостатки следствием Недостатков услуг (работ), исходя из Критериев клинического обследования, указанных в разделе 10 настоящего Положения, определяет, возникли ли указанные недостатки в пределах Гарантийного срока, принимает решение о необходимости проведения Гарантийного лечения либо отказывает в проведении гарантийного лечения, если — выявлен негарантийный случай.

3.4.3. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам Пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу Клиники либо вправе обратиться с письменным заявлением в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ООО «Бонд Стом», утвержденным приказом ООО «Бонд Стом» № 2 от 25.07.2026 года.

3.5. Клиника не устанавливает Гарантийные сроки, не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения на виды лечения, перечисленные в п. 4.6. настоящего Положения.

3.6. Клиника вправе уменьшить Гарантийные сроки и Сроки службы при наличии обстоятельств, перечисленных в разделе 5 настоящего Положения.

3.7. Клиника вправе отказаться от принятых гарантийных обязательств и не проводить бесплатного гарантийного лечения при наличии обстоятельств (случаев), перечисленных в разделе 6 настоящего Положения.

3.8. Клиника обязана увеличить гарантийные сроки в случаях, установленных разделом 9 настоящего Положения.

4. ОСОБЕННОСТИ УСТАНОВЛЕНИЯ И ИСЧИСЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА ДЛЯ ОТДЕЛЬНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ (РАБОТ)

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с разделом настоящего Положения и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту путем подписания акта выполненных работ.

4.2. Если после реставрации витального (недепульпированного) зуба в течение гарантийного срока возникает необходимость эндодонтического лечения по поводу осложненного кариеса, то оно проводится за счет пациента, а восстановление пломбой (реставрация) проводится бесплатно по гарантии.

4.3. Гарантийный срок при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. Гарантийный срок не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Гарантийный срок 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.

4.4. Гарантийный срок на имплантацию зубов — это период времени, в течение которого пациент имеет право на повторное бесплатное лечение в случае отторжения конструкции. Гарантийный срок на имплантацию зубов устанавливается 9 (девять) месяцев после установки имплантата при условии отсутствия у Пациента факторов риска развития стоматологических заболеваний. В течение гарантийного срока повторная установка проводится бесплатно и оплачивается только стоимость костных материалов при необходимости хирургического увеличения объема костной ткани. При этом Клиника не выясняет причин отторжения имплантатов, для гарантийного лечения не требуется установление недостатков лечения, достаточно факта отторжения. По истечении гарантийного срока гарантийные обязательства на работу и услуги по дентальной имплантации завершаются, а на сам имплантат сохраняется гарантия 10 (десять) лет с момента его установки.

4.5. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с вероятной степенью риска возникновения неблагоприятных событий зоны лечения (осложнений) после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний неблагоприятные события здоровья лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4.6. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые зависят от общего состояния здоровья пациента и с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

4.6.1. при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение);

4.6.2. при перелечивании или долечивании зубов, ранее леченных в других медицинских организациях;

4.6.3. при профессиональной гигиенической чистке зубов;

4.6.4. при отбеливании зубов;

4.6.5. при наложении временной повязки (временной пломбы, временной коронки);

4.6.6. при хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба, пластике уздечек языка, губ, преддверия полости рта и др.);

4.6.7. при оперативном и консервативном лечении заболеваний пародонта;

4.6.8. при постановке пломбы, имеющей размер более 50% от размера окклюзионной поверхности зуба.

4.6.9. при любом переделывании, доделывании, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;

4.6.10. при острых травмах в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

5. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

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

5.2. При показателе индекса КПУ (кариозно-поражённые, пломбированные, удалённые зубы) 13–18 зубов сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

5.3. При показателе индекса КПУ более 18 зубов сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

5.4. При удалении зубов, удерживающих высоту прикуса, гарантийный срок на стоматологическую реставрацию заканчивается с момента их удаления (несмотря на то, что к данному моменту гарантийный срок на стоматологическую реставрацию сам по себе не истек).

5.5. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого Пациента устанавливаются лечащим врачом, и лечащий врач вправе уменьшить стандартные Гарантийные сроки, установленные в разделе 8 настоящего Положения, в зависимости от клинической ситуации в полости рта, индекса КПУ, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, по причинам, указанным в п. 5.1. Положения, и по иным причинам, обоснованным лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Клиника отказывается от принятых гарантийных обязательств, а Пациент лишается права требовать от Клиники выполнения гарантийных обязательств в следующих случаях:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.2. Пациент пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

6.1.3. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, в т.ч. по коррекции протезных устройств, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с общепринятой медицинской практикой, клиническими протоколами и рекомендациями); при несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта, т.е. в случае истечения 6 (шести) месяцев от момента проведения профессиональной гигиены полости рта и зубов;

6.1.4. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за неотложной помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.);

6.1.5. Если после лечения, в период действия гарантий, у Пациента возникнут или обострятся (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты — (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, при приеме препаратов группы бисфосфонатов, кортикостероидных гормонов, при курении);

6.1.6. Пациент отказывается от комплексного лечения согласно Плану лечения. С этого момента Клиника вправе продолжить оказание Заказчику стоматологические услуги, но ответственность за их качество Клиника не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Клиникой не устанавливается;

6.1.7. Если после лечения возникнут внешние обстоятельства (авария, удар, падение, травма, стихийные бедствия, форс-мажорные обстоятельства), способные негативно повлиять на результаты лечения;

6.1.8. При естественном износе матриц замковых съёмных протезов;

- 6.1.9. Пациент был предупрежден лечащим врачом о наличии частично-проходимых/непроходимых корневых каналов зуба(ов) подлежащих лечению, но продолжил лечение.
- 6.2. В случае наличия обстоятельств, указанных в пункте 6.1. Положения, Пациент лишается права требовать от Клиники соблюдения гарантийных обязательств.
- 6.3. Гарантия на имплантат и установку аннулируются, Клиника не несет ответственности за результат имплантации, если:
- 6.3.1. Пациент скрыл от стоматолога наличие хронического заболевания, которое находится в списке противопоказаний;
- 6.3.2. Пациент не смог отказаться от курения на период подготовки и приживления имплантатов, не смог отказаться от курения при дентальной имплантации;
- 6.3.3. Пациент не соблюдал периодичность осмотров, не являлся на назначенные клиникой осмотры;
- 6.3.4. Пациент отказался от приема назначенных врачом лекарств.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

- 7.1. Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:
- 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 разрешённых к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
 - предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учётом его права и желания получать её по доброй воле;
 - составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
 - оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
 - проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
 - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
 - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
 - мероприятия по устранению и снижению степени неблагоприятных событий зоны лечения (осложнений), которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
 - проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
 - проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
 - динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
 - достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учётом имеющихся стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом)
 - сохранение и неразглашение врачебной тайны и персональных данных.
- 7.2. Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Клиникой, создаёт предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

8. СТАНДАРТНЫЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

- 8.1. 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.
- 8.2. Признаками завершения лечения являются:
- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы или ортопедической конструкции.

8.3. Клиникой установлены следующие стандартные Гарантийные сроки и Сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи (см. таблица 1):

Таблица 1¹

п/п	Наименование работ	Возможные недостатки	Гарантийный срок, месяцев	Срок службы, месяцев
1	Пломба из композита светового отверждения Filtek, Charisma и Denfil, Omnicroma, стеклоиномерного цемента, Эстелайт (Estelite), Ivoclar, Empress Direct	Выпадение пломбы, Форма пломбы не соответствует анатомической форме зуба, нарушены окклюзионные контакты в области запломбированного зуба «завышает» пломба), отсутствует плотное краевое прилегание пломбы к твёрдым тканям зуба (зонд задерживается, видимая щель), изменение цвета по наружному краю пломбы, рецидив кариеса по наружному краю пломбы	6мес.	12 мес.
2	Пломба с парапульпарными внутрикорневыми штифтами		6 мес.	12 мес.
3	Винир из фотокомпозитного материала Empress Direct, Ivoclar Vivadent, Эстелайт (Estelite), изготовленный прямым методом, косметическая реставрация	Скол винира	6 мес.	12 мес.
4	Вкладка прямым методом	Выпадение вкладки	6 мес.	24 мес.
5	Постоянная пломба во временном/молочном зубе	Выпадение пломбы	3 мес.	12 мес.
6	Временная пломба в постоянном зубе	Выпадение пломбы	1 день	7 дней
7	Восстановление зуба с рекомендацией покрыть зуб искусственной коронкой	Выпадение пломбы	20 дней	45 дней

8.4. 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.

8.5. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- штампованные коронки, штампованно-паяные мостовидные протезы, металлокерамические, цельнолитые коронки и коронки из диоксида циркония, в том числе комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки, композитные коронки;
- протезы частичные полные съёмные, бюгельные (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах).

8.6. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки и мостовидные протезы,

¹ Примечание к Таблице 1:

1. Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1–13.

2. Гарантии аннулируются при нарушении со стороны — потребителя — (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специальных паст, зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

- временные замещающие протезы (акриловые),
- косметические пластинки.

8.7. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента и подписанием Акта выполненных работ.

8.8. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:

- при наличии подвижности зубов;
- на зубные каппы;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз; обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены каждые шесть месяцев или по индивидуальному назначению врача;
- при желании Пациента выполнить работу по определённой им схеме (Плану) и (или) при отсутствии чётких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования врач имеет право индивидуально устанавливать гарантийный срок на ортопедическую услугу в пределах, указанных в данном Положении, предварительно известив об этом Пациента записью в амбулаторной карте.

8.9. В период гарантийного срока от 3 (трех) до 6 (шести) месяцев, перебазировка съёмной протезной конструкции производится в рамках коррекции на безвозмездной основе, при условии соблюдения пациентом кратности явок на коррекцию, рекомендованных Клиникой и указанных в амбулаторной карте.

8.10. В период срока службы протезной конструкции по истечении 6 (шести) месяцев, перебазировка протеза не относится к гарантированному лечению, так как является стандартной процедурой, необходимой для придания соответствия базиса протеза протезному ложу и адаптации, профилактики поломок и удлинения срока службы протеза. Производится за дополнительную плату.

8.11. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть Заменены на постоянные ортопедические конструкции. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

8.12. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по следующим причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

8.13. Указанные ниже гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

8.14. При нарушении графиков профилактических осмотров, в т.ч. коррекции протезных устройств, предусмотренных планом лечения, клиническими протоколами и рекомендациями, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

8.15. Клиникой установлены следующие стандартные Гарантийные сроки и Сроки службы на виды работ при оказании ортопедической помощи (см. Таблицу 2).

Таблица 2:

п/п	Наименование работ	Возможные недостатки	Гарантийный срок, месяцев	Срок службы, месяцев
1	Несъёмное протезирование:	Завышение коронок, невозможность адаптации к коронкам по истечении 6 мес. с момента установки (болевого синдром, дисфункция речи)		
1.1.	Временная пластмассовая коронка лабораторного метода изготовления	Поломка коронок	15 дней	45 дней
1.2.	Коронка из металлокерамики	Расцементирование коронки, скол керамической облицовки	3 мес.	18 мес.
1.3.	Цельнокерамические безметалловые коронки из диоксида циркония	Расцементирование коронки, скол керамической облицовки	6 мес.	18 мес.
1.4.	Литые коронки из стали, штампованные	Поломка коронок (перфорация)	6 мес.	24 мес.
1.5.	Коронка, литая из стали с облицовкой из пластмассы	Расцементирование коронки, скол облицовки	3 мес.	12 мес.

1.6.	Ацеталовые коронки	Поломка коронок	6 мес.	24 мес.
1.7.	Литая культевая штифтовая вкладка	Расцементировка, поломка	6 мес.	24 мес.
1.8.	Цельнокерамическая вкладка	Скол или поломка	6 мес.	24 мес.
1.9.	Цельнокерамический винир	расцементирование	6 мес.	12 мес.
		Скол или поломка	1 мес.	12 мес.
1.10.	Штампованно-паянные мостовидные протезы	Расцементировка протеза, перелом литья (металлических каркасов), отлом петли в фасетках от тела полного протеза, нарушение целостности коронки, скол керамической облицовки	6 мес.	24 мес.
	Цельнолитые мостовидные протезы		6 мес.	28 мес.
	Металлокерамический мостовидный протез		6 мес.	24 мес.
	Мостовидный протез из безметалловой керамики Еmax, диоксида циркония		6 мес.	24 мес.
2.	Съемное протезирование:	Перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации		
2.1.	Пластмассовый армированный пластиночный протез	Перелом по армированной сетке	6 мес.	1,5 года
2.2.	Пластмассовый армированный пластиночный протез с балочной фиксацией	Перелом по армированной сетке	6 мес.	1,5 года
2.3.	Нейлоновый пластиночный протез (частичный/полный) (Акри Фри)	Перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	6 мес.	24 мес.
2.4.	Акриловый пластиночный протез (частичный/полный)	Перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	3 мес.	12 мес.
2.5.	Бюгельный протез с кламерной или замковой системой фиксации	Перелом протеза, трещина, перелом кламмеров, дуги, окклюзионной накладки	6 мес.	24 мес.
2.6.	Бюгельный протез с фиксацией на аттачменах	Перелом протеза, трещина, перелом аттачмена, дуги, окклюзионной накладки	6 мес.	24 мес.
2.7.	Временный имедиат-протез (акрил, Акри Темп) «бабочка»	Перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	2,5 мес.	6 мес.
2.8.	Косметическая пластинка	Перелом протеза, трещина, нарушение фиксации	10 дней	6 мес.
3.	Дентальная имплантация при отсутствии факторов риска стоматологических заболеваний и осложнений	Отторжение имплантата, перелом имплантата	9 мес.	10 лет

9. УВЕЛИЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

9.1. В случае выражения добровольного волеизъявления Пациента на получение от Клиники увеличенного Гарантийного срока, Клиника обязуется принять на себя дополнительные гарантийные обязательства путем увеличения стандартного Гарантийного срока, установленного пунктом 8.3 и пунктом 8.15. настоящего Положения (32 исключением дентальной имплантации), по отдельным видам работ в 2 (два) раза.

На дентальную имплантацию временные конструкции — увеличение гарантийных сроков не предоставляется.

9.2. Добровольное волеизъявление Пациента на получение от Клиники увеличенного Гарантийного срока может быть выражено:

- либо путем внесения Пациентом 100 (ста) % предоплаты за лечение согласно утвержденного Плана лечения.

- либо путем внесения Пациентом вноса за увеличения срока гарантии, который равен 10 (десяти) % от стоимости за лечение, согласно утвержденного Плана лечения, и вносится дополнительно к плате за лечение.

9.3. В случаях, если Пациент добровольно заявит о желании получить от Клиники увеличенный Гарантийный срок путем совершения одного из действий, перечисленных в п. 9.2. настоящего Положения, Клиника обязана в части тех работ, которые оказаны (будут оказаны) Пациенту, предоставить Пациенту Гарантийный срок, увеличенный в 2 (два) раза от стандартного Гарантийного срока, установленного на необходимый Пациенту вид работ.

10. КРИТЕРИИ КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

10.1. В терапевтической стоматологии клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы — зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования с учетом анатомических и технических возможностей;
- 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 (соответствуют норме или нарушены);
- выпадение пломбы.

10.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены — Клиникой в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

10.3. В ортопедической стоматологии недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров — изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса МО краю вкладки, выпадение, подвижность вкладок,
- при изготовлении и установке коронок — завышение коронок со смещением прикуса, как следствие - не адаптация пациента к коронкам, сопровождающаяся болевым синдромом (головная боль, в десне под короной, в височно-челюстной области), дисфункция речи — по истечении 6 (шести) месяцев с момента установки; отлом части коронки зуба;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки при условии значительного нарушения эстетики или функции;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

11.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будет отменено.

11.2. В случае, если будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или региональном уровне, регулирующие взаимоотношения между Пациентом и Клиникой в сфере гарантий качества при оказании стоматологических услуг, условия которых будут отличаться от условий настоящего Положения, то правоотношения между Пациентом и Клиникой подлежат применению положения вновь принятых нормативных актов, а условия, предусмотренные настоящим Положением, автоматически прекращают свое действие в той части, в которой они будут урегулированы на уровне законодательства РФ.