

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ
(гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологических услуг)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает гарантийные сроки и сроки службы на Изделия — материальные (овеществлённые) результаты стоматологической помощи, а также условия сохранения, снижения и прекращения гарантийных обязательств Исполнителя.

1.2. Гарантийный срок — период, в течение которого Исполнитель ручается за функциональные и качественные свойства Изделия (отсутствие дефектов) при условии соблюдения Пациентом правил пользования и рекомендаций. Срок службы — период, в течение которого Изделие пригодно к использованию по назначению.

1.3. Гарантийные сроки не учитывают взаимодействие Изделия с тканями организма и непредсказуемую реакцию организма на медицинское вмешательство, в связи с чем являются ориентировочными (условными). Приведённые сроки основаны на специальной литературе и общепринятой стоматологической практике.

1.4. Гарантийный срок исчисляется с момента завершения соответствующего этапа лечения (фиксации, установки Изделия), если иное не указано в медицинской документации.

1.5. Гарантийные сроки распространяются только на Изделия, изготовленные и (или) установленные Исполнителем, при условии завершённого лечения и полной оплаты соответствующих Услуг.

2. Терапевтическая стоматология

Пломбы и иные реставрационные материалы (классификация полостей по Блэку по локализации):

Вид Изделия	Гарантийный срок	Срок службы
Пломбы I, II классов по Блэку	12 месяцев	не менее 2 лет
Пломбы III, IV, V классов по Блэку	9 месяцев	не менее 18 месяцев
Реставрация зуба (прямая композитная)	12 месяцев	не менее 2 лет
Эндодонтическое лечение (перелечивание при недостатке)	—	—

Указанные сроки относятся к Пациентам, у которых на момент начала оказания Услуг индекс КПУ (кариозные, пломбированные, удалённые зубы) составляет не более 12. При КПУ 13–18 сроки снижаются на 30%; при КПУ более 18 — на 50%. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки могут снижаться до 70%.

3. Ортопедическая стоматология

Вид Изделия	Гарантийный срок	Срок службы
Вкладки	12 месяцев	не менее 2 лет
Несъёмные мостовидные протезы и коронки	12 месяцев	не менее 3 лет
Каркасы металлокерамических или цельнолитых конструкций	12 месяцев	не менее 5 лет
Съёмные протезы	12 месяцев	не менее 2 лет
Замковые элементы (металлические части)	12 месяцев	—
Замковые элементы (пластмассовые части)	6 месяцев	—
Условно-съёмные конструкции на имплантатах	6 месяцев	не менее 2 лет

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки могут снижаться до 70%.

4. Хирургическая стоматология (имплантология)

Вид Изделия	Гарантийный срок	Срок службы
Дентальный имплантат (в зависимости от фирмы-производителя)	от 3 до 5 лет	по данным производителя

4.1. В случае отторжения дентального имплантата до начала протезирования Исполнитель переустанавливает имплантат при возможности обеспечения безопасности Услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. При повторном отторжении, невозможности переустановки после первого отторжения либо отторжении после протезирования Пациенту возвращаются понесенные расходы, с внесением соответствующих изменений в План лечения.

4.2. Для реализации указанной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя.

4.3. При неудовлетворительной гигиене полости рта и невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки на имплантологические Изделия отсутствуют полностью.

5. Ортодонтия

Вид Изделия	Гарантийный срок	Срок службы
Съёмные и несъёмные ортодонтические конструкции	весь срок ортодонтического лечения*	—
Ретейнер	6 месяцев с момента фиксации	—

* Если иное не оговорено заранее с Пациентом. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются до 70%. В случае отклейки или поломки ретейнера в указанный срок его подклейка (замена) осуществляется бесплатно.

6. Условия сохранения гарантийных обязательств

Гарантийные обязательства Исполнителя действуют при одновременном соблюдении Пациентом следующих условий:

- 6.1. Выполнение врачебных рекомендаций и назначенного режима лечения.
- 6.2. Соблюдение надлежащей гигиены полости рта.
- 6.3. Прохождение регулярных профилактических осмотров (не реже 1 раза в год или по рекомендации врача) и профессиональной гигиены (не реже 1 раза в 6 месяцев).
- 6.4. Отсутствие коррекции результатов работ Исполнителя специалистами других медицинских организаций или самим Пациентом.
- 6.5. Своевременное обращение к Исполнителю при появлении жалоб, дискомфорта или нежелательных реакций, связанных с лечением.
- 6.6. Предоставление Исполнителю всей медицинской документации и результатов обследования из других организаций при обращении за неотложной помощью.

7. Снижение и прекращение гарантийных обязательств

Гарантийные сроки могут быть уменьшены, а гарантийные обязательства — прекращены (гарантия не распространяется) в следующих случаях:

- 7.1. Наличие у Пациента заболеваний, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и другие), в том числе выявленных в период гарантийного срока.
- 7.2. Внешнее воздействие на зубочелюстную систему: травмы, перекусывание особо твёрдых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие, а также работа Пациента на вредном производстве.
- 7.3. Бруксизм (скрежет зубами), в том числе при проведённом лечении данного заболевания.
- 7.4. Отсутствие регулярных профилактических осмотров и (или) профессиональной гигиены в установленные сроки.
- 7.5. Несоблюдение врачебных рекомендаций, самолечение, самовольное прерывание лечения, ненадлежащее пользование Изделием.
- 7.6. Отказ Пациента от гарантийных обязательств, оформленный соответствующим добровольным информированным согласием.

8. Изделия и конструкции, на которые гарантийные сроки не распространяются

- 8.1. Временные съёмные и несъёмные протезы, несъёмные конструкции из пластмассы, адгезивные и иные несъёмные конструкции временного характера (кроме ортопедических конструкций, прямо указанных в разделе 3 настоящего Положения).
- 8.2. Флекс-дуги, адгезивные ленты и прочие материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов.
- 8.3. Все виды зубных украшений, крепёжные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии.
- 8.4. Втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировка съёмных протезов.

9. Порядок предъявления и рассмотрения гарантийных требований

- 9.1. При обнаружении недостатка Изделия в течение гарантийного срока Пациент обращается к Исполнителю с письменным заявлением (претензией).
- 9.2. Исполнитель проводит осмотр Пациента и оценку заявленного недостатка, при необходимости — с привлечением врачебной комиссии или независимых специалистов, и определяет наличие оснований для гарантийного обслуживания.
- 9.3. При подтверждении недостатка, возникшего не по вине Пациента и не подпадающего под случаи, указанные в разделах 7 и 8 настоящего Положения, Исполнитель безвозмездно устраняет недостаток в согласованный с Пациентом срок, а при невозможности устранения — реализует иные права Пациента, предусмотренные ЗоЗПП.
- 9.4. Гарантийные обязательства определяются в каждом случае индивидуально с учётом клинической картины, характера недостатка и соблюдения Пациентом условий настоящего Положения.