

I. Положение о гарантиях (документ будет переутверждаться в этом году с коррективами по прайсу).

Утверждаю

_____ 2019г.

Директор ООО «Новая стоматологическая клиника»
(фирменное наименование «NDC»)
Русаков К.А.

**ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных сроках и сроках службы
при оказании стоматологических услуг**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации “Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации”, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях на территории города Самара и Самарской области, утверждённых Протоколом Департамента Здравоохранения Администрации Самарской области № 2 от 11.06.2002г. и иными применимыми нормативными правовыми актами.

Определения, используемые в настоящем Положении:

Клиника - Общество с ограниченной ответственностью «Новая стоматологическая клиника» (фирменное наименование «NDC»), оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем) и одновременно продавцом стоматологических услуг.

Пациент (потребитель) – лицо, обратившееся в Клинику с целью получения стоматологических услуг.

Стоматологические услуги (работы) - мероприятие (или комплекс мероприятий), направленное на профилактику болезней зубов и полости рта, их диагностику и лечение, имеющее самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

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

Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать от Клиники:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) пациенту, т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы - период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по её вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата услуги (работы) пациентом, т.е. с момента завершения (изготовления) Клиникой оказания услуги (работы).

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

К недостаткам услуг по терапевтической стоматологии, с учётом клинической оценки состояния пломбы по указанным ниже критериям, могут относиться:

- цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба при смыкании зубов и движении нижней челюстью (соответствует норме/нарушены);

К недостаткам услуг по ортопедической стоматологии относятся:

- при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- изменение цвета протезов.
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- отлом кламмера (часть конструкции, фиксирующая съемный протез к зубам).

Указанные выше недостатки относятся к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Клиникой, с учётом условий настоящего Положения и при отсутствии оснований по которым пациенту (потребителю) может быть отказано в безвозмездном устранении недостатков.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Клиники, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 45 дней со дня предъявления требования пациентом, если более продолжительные сроки не потребуются в связи со спецификой стоматологической услуги.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент 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.

К категории существенных недостатков услуг по терапевтической стоматологии относятся:

- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы;
- отлом части коронки зуба.

К категории существенных недостатков услуг по ортопедической стоматологии относятся:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- перелом протезов.

Все существенные недостатки в выполненной работе (оказанной услуге) устраняются Клиникой в течение установленного для данного вида работы (услуги) срока службы, с учётом условий настоящего Положения и при отсутствии оснований по которым пациенту (потребителю) может быть отказано в безвозмездном устранении недостатков.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Клиника, в рамках действующего законодательства:

- отвечает за недостатки работы (услуги) в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуг (работ), действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

- 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.

2. В случае несоблюдения пациентом рекомендаций Клиники по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе (услугах), возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

3. Стоматологические услуги (работы), не указанные в настоящем Положении не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы в связи с тем, что такие услуги (работы) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенной стоматологической услуги (работы). Возникающие в результате оказания таких стоматологических услуг (работ) осложнения устраняются (лечатся) в общем порядке, на возмездной основе.

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) условий сохранения гарантий.

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

7. Настоящее Положение является неотъемлемой частью Договора на оказание платных стоматологических услуг подписанного между Пациентом и Клиникой.

II. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги (работы).

При оказании стоматологических услуг Клиника гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования в Клинике, а также использованием разрешенных 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 потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности;
- проведение лечения специалистами, имеющими образование и сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида стоматологических услуг (медицинской деятельности);
- тщательное соблюдение технологий и стандартов лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения и/или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания стоматологической услуги;
- достижение показателей качества стоматологической услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в российской стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных лечащим врачом).

Совокупность указанных гарантий, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

1. Услуги по терапевтической стоматологии

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.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

ТЕРАПЕВТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ:

Услуга	Гарантия	Срок службы
Восстановление зуба пломбой из светоотверждаемого композита	1 год	2 года
Восстановление зуба на анкерном или стекловолоконном штифте	1 год	2 года

ПРИМЕЧАНИЕ:

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

2. По указанным видам услуг терапевтической стоматологии сроки гарантии и службы могут быть снижены Клиникой в одностороннем порядке в следующих случаях:

- при КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) в количестве 13-18 зубов сроки гарантии и службы снижаются на 30%.
- при КПУ зубов более 18 - сроки гарантии и службы снижаются на 50%.
- при несоблюдении и/или неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы снижаются на 70%.

3. **Гарантия не распространяется (аннулируется)** при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций лечащего врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

Также сроки гарантии не распространяются при невыполнении пациентом рекомендованного плана лечения

4. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с лечащим врачом и не зафиксировано в плане лечения) является основанием для отказа в предоставлении гарантии на стоматологические услуги, оказанные в Клинике

2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

ОРТОПЕДИЧЕСКИЕ УСЛУГИ:

Услуга		Гарантия	Срок службы
ВКЛАДКИ	Восстановление зуба вкладкой керамической прессованной «IPS e.max» (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба вкладкой керамической прессованной « IPS Empress Esthetic » (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба вкладкой керамической CAD - CAM «VITA ENAMIC» (VITA, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба вкладкой керамической CAD - CAM «IPS Empress CAD» (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба вкладкой керамической CAD - CAM «IPS e.max CAD» (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
ВИНИРЫ	Восстановление зуба виниром керамическим прессованным «IPS e.max Press» с индивидуальным окрашиванием (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба виниром керамическим прессованным «IPS e.max Press» с нанесением керамики «IPS e.max Ceram» (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба виниром керамическим прессованным « IPS Empress Esthetic » (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба виниром керамическим на рефракторе «IPS Inline», «IPS e.max Ceram» (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
Культев. вкладки	Восстановление зуба коронкой с использованием цельнолитой культевой вкладки из КХС (Hafner, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой с использованием цельнолитой культевой вкладки из Au <i>(без стоимости Au сплава)</i>	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой с использованием прессованной культевой вкладки из «IPS e.max Press» (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
КОРОНКИ	Восстановление зуба коронкой цельнолитой КХС (Hafner, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой металлокерамической «IPS InLine» на литом каркасе из КХС (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой металлокерамической «IPS InLine» на фрезерованном каркасе из КХС (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой керамической прессованной «IPS e.max Press» с индивидуальным окрашиванием (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой керамической прессованной «IPS e.max Press» с нанесением керамики «IPS e.max Ceram» (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой керамической прессованной «IPS Empress Esthetic» (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой керамической CAD - CAM «VITA ENAMIC» (VITA, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой керамической CAD - CAM «IPS Empress CAD» (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет

	Восстановление зуба коронкой керамической CAD - CAM «IPS e.max CAD» (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой керамической «IPS e.max Ceram» (Ivoclar Vivadent, Германия) на каркасе из оксида циркония «CAD/CAM ICE Zirkon Translucent» (ZIRKONZAHN GMBH, Южный Тироль, Италия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой керамической прессованной «IPS e.max ZirPress» (Ivoclar Vivadent, Германия) на каркасе из оксида циркония «CAD/CAM ICE Zirkon Translucent» (ZIRKONZAHN GMBH, Южный Тироль, Италия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой цельноциркониевой «CAD/CAM Prettau Zirconia» с индивидуальным окрашиванием (ZIRKONZAHN GMBH, Южный Тироль, Италия)	3 года	5 лет
	Восстановление зуба коронкой цельноциркониевой «CAD/CAM Prettau Zirconia» (ZIRKONZAHN GMBH, Южный Тироль, Италия) с нанесением керамики «IPS e.max Ceram» (Ivoclar Vivadent, Германия)	3 года	5 лет
	Восстановление целостности зубного ряда акриловым протезом с пластмассовыми зубами «Ivocril», «Yamahachi» на каркасе из КХС с опорой на имплантаты (1 зуб)	2 года	3 года
	Восстановление целостности зубного ряда акриловым протезом с высокоэстетичными с пластмассовыми зубами «SR Vivodent DCL & SR Postaris DCL» (Ivoclar Vivadent, Германия) на каркасе из КХС с опорой на имплантаты (1 зуб)	2 года	3 года
Временные коронки	Восстановление зуба коронкой временной клиническим способом из пластмассы «Protemp 4» (3M ESPE, США), «Luxatemp» (DMG, Германия) (1 зуб)	3 месяца	6 месяцев
	Восстановление зуба коронкой временной лабораторным способом из пластмассы «Protemp 4» (3M ESPE, США), «Luxatemp» (DMG, Германия) (1 зуб)	3 месяца	6 месяцев
	Восстановление зуба коронкой временной лабораторным способом из пластмассы «CAD/CAM Temp Basic» (ZIRKONZAHN GMBH, Южный Тироль, Италия) (1 зуб)	3 месяца	6 месяцев
Полные съемные протезы	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами с пластмассовыми зубами «Ivocril», «Yamahachi» (1 челюсть)	1 год	3 года
	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами, усиленными металлическим каркасом, и пластмассовыми зубами «Ivocril», «Yamahachi» (1 челюсть)	1 год	3 года
	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами высокоэстетичными с пластмассовыми зубами «SR Vivodent DCL & SR Postaris DCL» (Ivoclar Vivadent, Германия) (1 челюсть)	1 год	3 года
	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами, усиленными металлическим каркасом, и высокоэстетичными с пластмассовыми зубами «SR Vivodent DCL & SR Postaris DCL» (Ivoclar Vivadent, Германия) (1 челюсть)	1 год	3 года
	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами на креплении «Locator» с фиксацией на 2 имплантатах (1 челюсть)	1 год	3 года

	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами, усиленными металлическим каркасом, на креплении «Locator» с фиксацией на 2 имплантатах (1 челюсть)	2 года	4 года
	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами, усиленными металлическим каркасом, на креплении «Locator» с фиксацией на 4 имплантатах (1 челюсть)	2 года	4 года
	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами на балке с пластмассовыми зубами «Ivocril», «Yamahachi» совместно с базисом протеза (1 зуб)	2 года	4 года
	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами на балке с высокоэстетичными пластмассовыми зубами «SR Vivodent DCL & SR Postaris DCL» (Ivoclar Vivadent, Германия) совместно с базисом протеза (1 зуб)	2 года	4 года
Частичные съемные	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами с пластмассовыми зубами «Ivocril», «Yamahachi» (цена за 1 пластмассовый зуб совместно с базисом)	1 год	3 года
	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами с высокоэстетичными пластмассовыми зубами «SR Vivodent DCL & SR Postaris DCL» (Ivoclar Vivadent, Германия) (цена за 1 пластмассовый зуб совместно с базисом)	1 год	3 года
	Протезирование съемными бюгельными протезами с пластмассовыми зубами «Ivocril», «Yamahachi» (цена за 1 пластмассовый зуб совместно с базисом)	2 года	4 года
	Протезирование съемными бюгельными протезами с высокоэстетичными пластмассовыми зубами «SR Vivodent DCL & SR Postaris DCL» (Ivoclar Vivadent, Германия) (цена за 1 пластмассовый зуб совместно с базисом)	2 года	4 года
	Восстановление зуба коронкой с использованием композитной культевой вкладки на анкерном штифте (без стоимости коронки)	1 год	3 года

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций в ротовой полости пациента, что подтверждается Актом об оказанных услугах.

2. **Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:**

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при невыполнении пациентом рекомендованного плана лечения.

3. **Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, либо могут устанавливаться в каждом отдельном случае по договорённости с Клиникой (в зависимости от тяжести заболевания пациента и вида оказываемой услуги), которые фиксируются в Акте об оказанных услугах, в следующих случаях:**

- при наличии подвижности зубов;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.
- при желании пациента получить услугу (результат работы) по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования. В этом случае все дополнительные услуги (работы) (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).

4. В зависимости от тяжести заболевания пациента и вида оказываемой ему услуги, Клиникой может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии и срока службы на ортопедические услуги Клиника сообщает пациенту записью в Акте об оказанных услугах.

5. **Гарантия не сохраняется (аннулируется)** при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.), при неудовлетворительной гигиене полости рта.

6. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций (уточнение посадки протеза в полости рта) осуществляется на возмездной основе.

7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине пациента (независимо от причин) временные конструкции не были заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность за качество оказанных услуг (выполненных работ) с Клиники и лечащего врача снимается.

8. До момента установки ортопедической конструкции и подписания Акта об оказанных услугах пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

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

9. Предусмотренные в настоящем разделе сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

3. Услуги по имплантации.

1. Постановка имплантатов

Исполнитель гарантирует:

- полное приживление (остеоинтеграция) имплантатов в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более.
- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

ИМПЛАНТАЦИЯ:

Услуга		Гарантия	Срок эксплуатации
HI - TEC	Vision	5 лет	10 лет
	Logic	5 лет	10 лет
	Expert	5 лет	10 лет
	X6	5 лет	10 лет
3I Biomet	OSSEOTITE	10 лет	15 лет
	NanoTite	10 лет	15 лет
NOBEL	Replace Select Tapered	10 лет	15 лет
	Active	10 лет	15 лет
	Replace Conical Connection	10 лет	15 лет

III. Условия аннулирования гарантийных сроков и сроков службы и основания для отказа в безвозмездном устранении недостатков

1. После оказания стоматологических услуг (выполнения работ) Клиникой, гарантии не распространяются (аннулируются), а проявившиеся осложнения (недостатки) в оказанных услугах (выполненных работах) устраняются Клиникой на возмездной основе по расценкам, действующим в Клинике согласно «Перечню оказываемых медицинских услуг и их стоимости», в следующих случаях:

- если после оказания стоматологических услуг (работ) в период действия гарантий у потребителя (пациента) возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны

негативно повлиять на достигнутые результаты (в частности беременность, возникновение сопутствующих заболеваний, обменные нарушения и системные заболевания; снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями; воздействие вредных факторов окружающей среды, длительный прием любых лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов и другие изменения общего состояния организма);

- при неоднократном (два и более раза) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и/или не соблюдении потребителем (пациентом) рекомендаций лечащего врача по соблюдению гигиены полости рта;

- если потребителем (пациентом) не соблюден график контрольного и профилактического приёма и осмотра у лечащего врача в гарантийный период, необходимый для контроля и поддержания качества оказанной услуги, и предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает лечащего врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей оказанной услуги (выполненной работы);

- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, в том числе, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты оказанных услуг (выполненных работ), на которые устанавливаются гарантии;

-если в период получения услуг в Клинике потребитель (пациент) будет параллельно проходить лечение (промежуточные этапы лечения) и/или корректировать результаты лечения (оказанных услуг и работ) в другой стоматологической клинике с привлечением сторонних специалистов (эндодонтическое лечение зубов, протезирование, постановка пломб и имплантатов и др.);

- в случае наступления любых обстоятельств, способных негативно повлиять на результаты лечения (причинение вреда здоровью в результате действий третьих лиц, аварий, ударов, спортивных и иных травм, стихийные бедствия и др.);

- отказ потребителя (пациента) от полной санации (устранение очагов хронической инфекции – удаление зубов, лечение кариеса и его осложнений) полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции (кариес, пульпиты, периодонтиты и т.д.), влияющих на общее состояние организма;

- не выполнение и не соблюдение рекомендаций и назначений лечащего врача, допуск перерыва в назначенном лечении, неявка на профилактический осмотр в дату, назначаемую лечащим врачом.

- естественный износ матриц замковых съемных протезов.

2. Клиника вправе не оказывать бесплатные услуги в рамках действия гарантийных обязательств, если Пациент не оплатил в полном объеме оказанные ему услуги (выполненные работы).

IV. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

1. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов Клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85 - 95% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма пациента (потребителя).

2. Профессиональная гигиена полости рта.

Опыт врачей-стоматологов Клиники показывает, что благоприятный результат достигается в 95 - 100% при условии соблюдения пациентом гигиены полости рта и профессиональных осмотров, в среднем потребность в новой процедуре составляет один раз в шесть месяцев из – за вредных привычек, нерегулярной и неправильной чистки зубов, анатомо – физиологических особенностей пациента).

3. Удаление зуба

Клиника приложит все необходимые усилия, чтобы удаление зуба произошло:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Опыт врачей-стоматологов Клиники показывает, что процент успешности составляет 95 - 100% при условии соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача после операции.

4. Костнопластические операции и пластика мягких тканей.

Опыт врачей-стоматологов Клиники показывает, что процент успешности в данном случае составляет 80 - 90%. Чаще всего неприживление трансплантата происходит из-за несоблюдения рекомендаций лечащего врача, гигиены полости рта, а также анатомо – физиологических особенностей пациента и реакции отторжения, вследствие неадекватного иммунного ответа, предусмотреть который не всегда является возможным.

5. Заболевания пародонта (окружающих зуб тканей: кость, связки, десна, цемент).

Опыт врачей-стоматологов Клиники показывает, что процент успешности составляет 80 - 90% (ремиссия заболевания) при соблюдении условий, которые определяет лечащий врач.

6. Профессиональное отбеливание зубов.

Отбеливание возможно только на 2 тона по шкале VITAPAN без появления осложнений и непродолжительный эффект.

