

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между медицинскими организациями сети клиник «Блеск» (далее - Исполнитель) и Потребителем/Пациентом/Заказчиком (далее - Пациент/Заказчик) при оказании стоматологических услуг в рамках договора возмездного оказания медицинских услуг (далее - договор).

1.2. Стоматологические заболевания, не указанные в настоящем Положении, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.

1.3. Администрация Исполнителя гарантирует, что все услуги (работы) выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

1.4. Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент/Заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- 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 возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

Под недостатком понимается несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам), клиническим рекомендациям, технологиям, настоящему Положению и условиям заключенного договора с Пациентом/Заказчиком.

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

Исполнитель обязан в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом/Заказчиком.

1.5. Срок службы — период, в течение которого Исполнитель (Изготовитель расходного материала, используемого при оказании стоматологической услуги) обязуется

обеспечивать Пациенту возможность использования результата услуги (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

Срок службы результата услуги (работы) определяется периодом времени, в течение которого результат услуги (работы) пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия услуги (работы).

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, или другие подобные недостатки; это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных затрат.

В случае выявления в течение срока службы существенных недостатков в выполненной работе (оказанной услуги), Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (оказанной услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

При наличии дефектов, выявленных после принятия Пациентом результата работы (оказанной услуги), связанных с качеством расходного материала (имплантата, коронки, винира и т.д.), в пределах срока службы Исполнитель направляет в обязательном порядке изъятый расходный материал для проведения экспертизы Изготовителю. По результатам экспертизы принимается соответствующее решение: при наличии установленных дефектов по вине Изготовителя - устранение дефектов (замена материала, устранение недостатков) и (или) возврат денежных средств; при отсутствии вины Изготовителя - отказ в удовлетворении требований Пациента.

2. Правила предоставления гарантий

2.1. Гарантийные сроки и сроки службы, указанные в настоящем Положении, действуют по умолчанию (если иные сроки не указаны в медицинской карте/плане лечения/гарантийном талоне или ином индивидуальном документе Пациента (далее - медицинская документация) и только при условии выполнения Пациентом следующих правил:

2.1.1. Осуществлять профилактическую гигиену рта не реже, чем 1 раз через каждые 6 месяцев от последнего приема, если иной срок не указан в медицинской документации.

2.1.2. В случае прохождения Пациентом профессиональной гигиены полости рта в другой медицинской организации, установленные гарантийные сроки действуют при предъявлении Пациентом соответствующей справки или иного документа, подтверждающего прохождение Пациентом указанной процедуры.

2.1.3. Соблюдать все рекомендации лечащего врача, а также рекомендации, изложенные в информированном добровольном согласии, плане лечения, приложениях к договору, памятках, гарантийных талонах и иной медицинской документации.

2.1.4. Соблюдать индивидуальную гигиену полости рта.

2.1.5. Соблюдать сроки согласованного с лечащим врачом плана лечения.

2.1.6. Информировать лечащего врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения.

2.1.7. В случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, обратиться к Исполнителю, не устраняя недостатки в другой медицинской организации (при обращении в другую медицинскую организацию за экстренной помощью Пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки).

В случае несоблюдения Пациентом какого-либо из правил, перечисленных в настоящем разделе, а также в случае отказа Пациента от завершения лечения в соответствии с планом лечения (в том числе, если временные стоматологические конструкции не

заменены постоянными), гарантийные обязательства Исполнителя прекращаются, а Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах оказанных услуг.

2.1.8. Гарантийные сроки устанавливаются только на работы (услуги), имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы, имплантат, за исключением случаев, когда в медицинской документации установлен гарантийный срок на отдельный вид работы (услуг) или предусмотрен настоящим Положением.

2.2. Клиника выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

2.2.1. Пациент выполняет согласованный план лечения в полном объеме, выполняет все предписания и рекомендации лечащего врача.

2.2.2. Пациент не обращается в другие медицинские организации с целью коррекции работ (услуг), выполненных Исполнителем.

2.2.3. Пациент обеспечивает соблюдение необходимого уровня гигиены полости рта (гигиенический индекс до 1,6) и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими конструкциями, а также проходит послеоперационные обследования и делает профилактическую гигиену полости рта через каждые 6 месяцев после завершения медицинского вмешательства или по показаниям лечащего врача, в рамках гарантийного срока.

2.3. При возникновении жалоб в период гарантийного срока пациент должен обратиться к администратору Исполнителя (по телефону, через мессенджер, к которому есть авторизованный доступ у Исполнителя, или лично) и изложив суть замечания записаться на прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

2.4. В случае если необходима неотложная медицинская стоматологическая помощь, в период нахождения Пациента за пределами города Новосибирска, Пациент обязуется поставить в известность Исполнителя в течение суток любым удобным способом.

В целях оказания качественной медицинской помощи и дальнейшего гарантийного обслуживания по сообщению Пациента о необходимости оказания ему неотложной медицинской помощи, Исполнитель обязуется оказать возможное содействие, в том числе, путем направления в медицинскую организацию, куда обратился Пациент за неотложной медицинской стоматологической помощью выписки из карты Пациента, устных рекомендаций и консультаций. Пациент обязуется явиться к Исполнителю для осмотра в кратчайшие сроки с момента обращения за неотложной помощью, предоставив Акт оказанных медицинских услуг другой медицинской организации, иной документ с описанием оказанной помощи (пройденного лечения). Неисполнение данной обязанности влечет отказ Исполнителя в предоставлении гарантийного обслуживания.

2.5. Обращение Пациента в другую медицинскую организацию относительно установленных имплантатов, ортодонтического лечения (не связанных с нахождением Пациента за пределами города Новосибирска) является основанием для отказа Исполнителя в предоставлении гарантийного обслуживания, за исключением случаев, когда Пациенту требуется неотложная медицинская помощь (острое воспаление, дефект имплантата и др. причины) и Исполнитель не имеет возможности оказать неотложную медицинскую помощь.

2.6. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке либо, когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, до начала оказания стоматологических услуг (работ) доводится информация до Пациента под подпись в медицинской документации (гарантийном талоне).

2.7. Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

беременность (при имплантации);

возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.н. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний;

игнорирование обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев либо в другие сроки, установленные лечащим врачом, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах - согласно назначениям лечащего врача;

несоблюдение рекомендаций лечащего врача, неоднократной (более двух раз за период действия договора) неявки на прием к лечащему врачу.

2.9. Исполнитель не несет гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

при лечении зубов ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;

при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, контрольных снимков;

при отказе или несогласии Пациента с согласованным планом лечения;

при несогласии Пациента с рациональным планом протезирования, предложенного ортопедом, доведенного до Пациента, в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;

при возникновении аллергической реакции, непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ;

при досрочном прекращении лечения по инициативе Пациента до момента завершения и передачи результата работ (услуг);

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 (причинение вреда здоровью Пациента в результате аварии, удара (случаев применения физической силы к Пациенту), стихийного бедствия, военных действий, массовых заболеваний и эпидемий, и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.

2.10. Гарантийные обязательства Исполнителя не распространяются:

на фиксацию декоративных зубных украшений;

на пародонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;

на отбеливание зубов;

на съемные ортодонтические аппараты (пластинки, каппы, трейнеры, бионаторы, активаторы и т.п.)

3. Гарантия на отдельные виды стоматологических услуг

3.1. Услуги по терапевтической стоматологии.

К терапевтическому лечению относится профилактика заболеваний зубов, лечение заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита, реставрация зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, подготовка (лечение) зубов под протезирование, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования).

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба, т.е. постановки постоянной пломбы.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из стеклоиномерного цемента		
1.1.	I, II, III, V класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.2.	IV, VI класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения		

2.1.	I II, III класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
2.2.	IV, V класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
3.	Пломба из композита светового отверждения после эндодонтического лечения под ортопедическую коронку	6 месяцев	12 месяцев
4.	Виниры, компониры	6 месяцев	6 месяцев
5.	Композитная или керамическая вкладка	12 месяцев	12 месяцев

Примечание:

1. Из-за естественного износа пломбировочного материала в процессе эксплуатации возникает необходимость в полировке и коррекции виниров, компониров через 6 месяцев после установки для устранения нарушения краевого прилегания и возникновения повторного кариозного процесса.

2. Коррекция виниров в период срока гарантии (срока службы) осуществляется на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

3. Если в течение гарантийного срока в зубах, вылеченных по поводу неосложнённых форм кариеса, по независящим от врача и правильности манипуляций причинам (например, в случае близкого расположения к нерву разрушенной кариесом полости, индивидуальных анатомопографических особенностей строения зуба), возникает необходимость в лечении корневых каналов, лечение корневых каналов проводится на платной основе, постановка новой пломбы проводится бесплатно (по гарантии).

4. В случае, если зуб с удаленным нервом (депульпированный зуб) не закрывается ортопедической коронкой (временной/постоянной) в течение одного месяца с момента завершения эндодонтического лечения, гарантийные обязательства снимаются.

3.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и (или) 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 (диоксид циркония, спечённая керамика, прессованная керамика, композитные коронки);

съёмные конструкции: полные и частичные съёмные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламперами, фиксацией на имплантатах).

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

временные коронки;

- временные замещающие протезы.

№.№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные		
1.1.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съемные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съемные нейлоновые протезы	6 месяцев	12 месяцев
2.2.	Полные съемные нейлоновые протезы	12 месяцев	12 месяцев
3.	Мостовидные протезы постоянны		
3.1.	Из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	12 месяцев
3.2.	Безметалловые (керамика, диоксид циркония)	12 месяцев	12 месяцев

3.3.	Бюгельное протезирование до перебазировки	12 месяцев	12 месяцев
4.	Коронки, вкладки, виниры постоянные		
4.Е	Из пластмассы (временные) лабораторного изготовления	30 календарных дней	30 календарных дней
4.2.	Из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	12 месяцев
4.3.	Безметалловые (керамика, диоксид циркония)	12 месяцев	12 месяцев
5.	Починка протеза	10 календарных дней	10 календарных дней
6.	Временные ортопедические конструкции	30 календарных дней	30 календарных дней
7.	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев
7.Е	При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с состоянием полости рта и конструкцией протеза	12 месяцев	12 месяцев
7.2.	Естественный износ матриц замковых креплений съемных протезов	Нет	Нет

Примечание:

1. Срок гарантии (срок службы) не продляется при коррекции протезов в процессе использования и при коррекции косметической реставрации и исчисляется с начала установки протеза

2. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

3. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в срок, согласно врачебным рекомендациям, зафиксированным в амбулаторной карте Пациента. Если по вине Пациента по различным причинам временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

4. Ортопедические конструкции, зафиксированные на временный цемент обязательно должны быть зафиксированы на постоянный цемент в срок, согласно врачебным рекомендациям, зафиксированным в амбулаторной карте Пациента. Если по вине Пациента по различным причинам конструкции, зафиксированные на временный цемент, не зафиксированы на постоянный цемент в назначенный врачом срок, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

5. Если по вине Пациента по различным причинам конструкция, зафиксированная на временный цемент, утеряна или повреждена, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется, конструкция восстанавливается на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

6. Если в зубе, покрытом ортопедической конструкцией, по абсолютным медицинским показаниям, возникает необходимость лечения/перелечивания корневых каналов, данная процедура может осуществляться только после снятия ортопедической конструкции. При этом лечение/перелечивание каналов и повторное изготовление ортопедической конструкции проводится на возмездной (платной) основе в соответствии с настоящим Положением по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

7. Гарантия на зубы, ранее пролеченные/подготовленные под протезирование в другой медицинской организации, не предоставляется.

8. Если в зубе, который покрыт ортопедической конструкцией, возникает, по абсолютным медицинским показаниям, необходимость удаления, другие хирургические манипуляции, то повторное протезирование проводится на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

9. Если при снятии ортопедической конструкции (первичном, повторном):

произошел скол эмали/пломбы, выпадение пломбы зубов, стоящих рядом с конструкцией, при наличии в них кариозного процесса, восстановление пломбы, скола эмали и т.д. происходит на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги;

произошел скол и (или) выпадение пломбы, перелом коронки, зуба(ов), с которого(ых) снимается конструкция, восстановление коронковой части, изготовление опорной конструкции, если того требует план лечения, на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги;

произошел раскол, трещина, перелом корня зуба, с которого снимается конструкция, удаление зуба и повторное протезирование проводится на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги;

возникло обратимое повреждение ортопедической конструкции не в результате действий (бездействия) Исполнителя, а в нарушение правил эксплуатации конструкций Пациентом, то коррекция происходит на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги;

возникло необратимое повреждение и/или поломка ортопедической конструкции не в результате действий (бездействия) Исполнителя, а в нарушение правил эксплуатации конструкций Пациентом, что по абсолютным медицинским показаниям потребует её полной замены, протезирование проводится на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

3.3. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортодонтической стоматологии.

Целью ортодонтического лечения является исправление и предупреждение нарушения положения зубов, аномалий прикуса, нормализация жевания и улучшение эстетики лица.

Если в процессе ортодонтического лечения произошло отклеивание брекета, при его сохранности производится его повторное приклеивание без оплаты. В случае утраты /поломки брекета повторное приклеивание проводится на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

Достижение запланированного результата ортодонтического лечения возможно при соблюдении согласованного плана лечения и при использовании рекомендованных врачом ретенционных аппаратов, сохранении их целостности и соблюдении рекомендованного врачом графика профилактических осмотров. В ретенционном периоде гарантии не распространяется на съемные и несъемные ретенционные аппараты.

На данный вид стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы не установлен, так как результат ортодонтического лечения не является стабильным в силу физиологических особенностей организма человека и не имеет овеществленного результата.

3.4. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по хирургической стоматологии.

Хирургическое лечение — это комплекс мероприятий, направленных на сохранение зубов и челюстей, удаление зубов, на восстановление/реконструкцию костной ткани. На данный вид стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы не установлен, так как результат хирургического лечения не является стабильным в силу физиологических особенностей организма человека и не имеет овеществленного результата.

Если в процессе удаления произошел:

скол эмали/пломбы или выпадение пломбы зуба, соседнего с удаляемым, при наличии в нем процесса деструкции, восстановление пломбы, скола эмали и т.д. проводится на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги;

скол пломбы, откол стенки зуба, соседнего с удаляемым, в случаях, затрудненного доступа к удаляемому зубу, восстановление проводится на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

3.5. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по пародонтологии.

К услугам по пародонтологии относятся услуги по лечению и профилактике заболеваний тканей, окружающих зуб и слизистой оболочки полости рта. Основной задачей пародонтологического лечения является удаление микроорганизмов, находящихся на воспаленных тканях, в зубном налете, зубном камне, в поддесневых карманах, в остатках пищи под зубными протезами (мостами) и нависающими краями пломб. В ходе пародонтологического лечения могут быть использованы консервативные (снятие зубных отложений аппаратом «Вектор», полировка, медикаментозная обработка, закрытый кюретаж, шинирование, плазмолифтинг и т.д.) и хирургические (открытый кюретаж, пластика десны, пластика преддверия и т.д.) методы.

На данный вид стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы не установлен, так как результат пародонтологического лечения не является стабильным в силу физиологических особенностей организма человека и не имеет овеществленного результата.

3.6. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги и профессиональной гигиене.

Профессиональная гигиена полости рта направлена на профилактику заболеваний тканей, окружающих зуб и слизистой оболочки полости рта и профилактику развития кариеса. Основной задачей лечения является удаление микроорганизмов, находящихся на воспаленных тканях, в зубном налете, зубном камне, в поддесневых карманах, в остатках пищи под зубными протезами (мостами) и нависающими краями пломб. В ходе профессиональной гигиены используются консервативные (снятие зубных отложений удаление твердых и мягких зубных отложений ультразвуком, ручными инструментами, пескоструйным аппаратом, вращающимися щетками с пастой, полировка, медикаментозная обработка, и т.д.) методы.

На данный вид стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы не установлен, так как результат услуги профессиональная гигиена не является стабильным в силу физиологических особенностей организма человека и не имеет овеществленного результата.

3.7. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по профессиональному отбеливанию.

Целью услуги профессионального отбеливания является улучшение эстетики зубов при помощи химических или аппаратных методов. На данный вид стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы не установлен, так как результат услуги профессионального отбеливания не является стабильным в силу физиологических особенностей организма человека и не имеет овеществленного результата.

3.8. Гарантийные сроки (сроки службы) на услуги по детской стоматологии.

К лечению относится профилактика заболеваний зубов молочного и сменного прикуса (до достижения совершеннолетия): кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация, замена/корректировка пломб, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования), профилактика кариеса и т.д.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Коронки		
1.1	Из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	12 месяцев
1.2	Безметалловые (керамика, диоксид циркония)	12 месяцев	12 месяцев
2.	Лечение осложненного кариеса с использованием пломб (всех видов)	6 месяцев	6 месяцев

3.9. Гарантийные обязательства на стоматологическую имплантацию

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

Целью дентальной имплантации является восстановлению целостности зубного ряда искусственным корнем из высокотехнологичного материала - имплантатом.

Исполнитель гарантирует Пациенту использование сертифицированных имплантатов. При проведении операции будет обеспечен необходимый уровень стерильности, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения, максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата, врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Исполнитель не гарантирует 100% приживаемость имплантата, т.к. имплантат является инородным телом и неизвестна реакция организма на его вживление, однако в 95- 97% случаев происходит приживление имплантатов.

В случае отсутствия у Пациента абсолютных и относительных противопоказаний, соблюдения Пациентом графика профилактических осмотров и графика профессиональной гигиены, согласно рекомендации врача, выполнения Пациентом всех рекомендаций и назначений врача, Исполнитель гарантирует - в случае отторжения имплантата, безвозмездную повторную постановку имплантата при условии сохранения благоприятных условий в месте планируемой имплантации. В случае недостатка костной ткани в области планируемой повторной имплантации, костная пластика осуществляется на возмездной основе по прейскуранту Исполнителя на момент операции.

Ввиду того, что «приживаемость» имплантата напрямую зависит от индивидуальных физиологических особенностей организма Пациента, то Исполнитель не предоставляет гарантийный срок на услуги по имплантации.

Исполнитель предоставляет Пациенту срок службы - 2 (Два) года на имплантат с момента окончания услуги (передачи результата, завершения имплантации). Продолжительность гарантийного срока на имплантаты увеличивается до 2 (Двух) лет при обязательном соблюдении Пациентом графика контрольных осмотров, доведенного до Пациента, при отсутствии изменений в состоянии здоровья Пациента, которые непосредственным образом влияют на состояние зубочелюстной системы, а также соблюдения Пациентом иных условий, предусмотренных договором возмездного оказания медицинских услуг и обязательного прохождения процедуры профилактической гигиены полости рта каждые 6 месяцев после завершения медицинского вмешательства, если иные сроки не установлены лечащим врачом.

Все отказы от предоставления Пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья Пациента приводят к аннулированию гарантийных обязательств.

Гарантии на установку имплантатов не распространяются на:

выявленные в процессе посещения профилактических осмотров недостатки, связанные с неудовлетворительной гигиеной полости рта;

выявленные недостатки, связанные с несоблюдением согласованного плана лечения и графика осмотров;

Пациентов, злоупотребляющих курением;

Пациентов, обратившихся за лечением в момент отторжения имплантатов в другие медицинские организации.

Изменение стоимости услуги, перерасчет, возвраты денежных средств производятся только после рассмотрения врачебной комиссией на основании личного заявления Пациента в срок до 10 (Десяти) календарных дней.

Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья Пациента для уточнения причин, повлекших отторжение имплантата.

Все отказы от предоставления Пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья Пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (протезирование на имплантатах) гарантии на результаты лечения **не распространяется** если:

Пациент не посещает врача для проведения контроля за конструкцией не реже 1 раза в 6 месяцев (либо в иные сроки, установленные лечащим врачом в медицинской документации и доведенные до Пациента);

Пациент не посещает врача для проведения профессиональной гигиены полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев. При необходимости по назначению врача — чаще;

Пациент не посещает врача для проведения осмотра каппы реже 1 раза в 6 месяцев (либо в иные сроки, установленные лечащим врачом в медицинской документации и доведенные до Пациента);

Пациент, злоупотребляет курением.

3.11. Порядок обращения Пациентов в период гарантии.

В случае возникновения замечаний (вопросов) к результатам оказанных стоматологических услуг или выявления недостатков (включая существенные) Пациент обязан обратиться к Исполнителю и записаться на прием к лечащему или иному замещающему его врачу-специалисту Исполнителя. Если Пациент до обращения к Исполнителю самостоятельно силами третьих лиц устранил выявленные недостатки, гарантийные обязательства аннулируются, а Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) результатов оказанных услуг.

3.12. Отмена гарантийных сроков и сроков службы.

Гарантия не распространяется:

в случае, если в период действия гарантийного срока у Пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;

в случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой;

при отказе или отступлении Пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например, удаление старой пломбы, перелечивание корневых каналов) при наличии подписанного отказа Пациентом;

на лечение корневых каналов при повторном лечении зуба (перелечивании) в случае появления болей, осложнений, как результата ранее леченого начального пульпита (глубокого кариеса);

в случае возникновения патологии, связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором Пациент был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учетом процента успешности лечения;

при наличии диагноза заболеваний десен: пародонтит, гингивит и другие пародонтологические диагнозы на имплантацию, ортопедическое, терапевтическое лечение;

в случае если зуб с удаленным нервом (депульпированный зуб) не закрывается ортопедической коронкой (временной/постоянной) в течение 1 (одного) месяца с момента завершения эндодонтического лечения;

на профилактическое лечение;

на зубы, лечение которых проходило в других медицинских организациях, при аналогичных оказанных услугах Исполнителем на аналогичные зубы.

Об отсутствии срока гарантии и срока службы на стоматологические услуги, работы, лечащий врач сообщает Пациенту перед лечением и делает соответствующую запись в медицинской документации (его амбулаторной медицинской карте/гарантийном талоне) по окончании лечения.