



УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора ООО «ДИВИЯ»  
Жданов А.В.  
№ 15 от «1» апреля 2017 года

## ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ ООО «ДИВИЯ»

### 1. ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

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

- главы 39 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 №14-ФЗ;
- Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

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

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

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

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

**Прогнозируемые гарантии** - это предвидение лечащим врачом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов;

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

**Существенный недостаток** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения;

**Срок службы** – 1) это период времени, в течение которого Клиника гарантирует возможность использования примененных в процессе оказания услуг материалов по их непосредственному назначению; 2) это период времени, в течение которого Потребитель вправе предъявить Клинике требования в отношении качества используемых материалов в случае обнаружения в них существенного недостатка.

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

### 3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

3.1. В соответствии с требованиями действующего законодательства РФ Клиника предоставляет своим клиентам гарантийные обязательства, заключающиеся в бесплатном устранении выявленных недостатков в течение гарантийных сроков, установленных для соответствующих видов (подвидов) стоматологических услуг. Гарантийные сроки по отдельным видам услуг могут отличаться в силу сложности, специфики оказания самой услуги, либо в виду невозможности предоставления гарантии в отдельных случаях, когда спрогнозировать результат лечебных мероприятий не представляется возможным.

3.2. Сроки предоставления отдельных гарантийных обязательств определены в Приложении №1 к настоящему Положению.

3.3. Гарантийные обязательства, предоставляемые Клиникой, подразделяются на следующие разделы:

3.3.1. Общие условия предоставления гарантий на стоматологические услуги;

3.3.2. Условия предоставления гарантийных обязательств в течение гарантийных сроков;

3.3.3. Условия предоставления гарантийных обязательств в течение сроков службы;

3.3.4. Условия предоставления гарантий на отдельные виды стоматологических услуг.

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

3.4.1. В процессе оказания услуг всем Клиентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- использование имплантатов производителей, имеющих сертификат соответствия;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов);
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.4.2. Перед началом лечения врач проводит осмотр пациента, определяет виды лечебных мероприятий, которые необходимо провести, и согласует их с Клиентом.

3.4.3. Факт согласования лечебных процедур подтверждается составлением и утверждением с Клиентом плана лечебных мероприятий, который может фиксировать как путем подписания отдельного соглашения, так как и путем внесения записей в амбулаторную карту Клиента.

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

3.4.5. Основаниями для рассмотрения Клиникой вопроса о предоставлении гарантийных обязательств являются:

- устное или письменное заявление Клиента о наступлении гарантийного случая;
- заключение лечащего врача, а в установленных настоящим Положением случаях специальной комиссии, об обнаружении недостатка оказанной услуги;
- обращение клиента в течение гарантийного срока, установленного на Услугу, оказанную Клиенту.

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

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

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

3.4.9. По результатам проведения осмотра Клиента на предмет наличия недостатков оказанной услуги, с учетом положений п. п. 3.4.7., 3.4.8., врач принимает одно из следующих решений:

- о предоставлении гарантийных обязательств Клиенту в полном объеме;
- о предоставлении гарантийных обязательств Клиенту в определенной части (с указанием, в какой части предоставляются гарантийные обязательства);
- об отказе в предоставлении гарантийных обязательств с указанием причин отказа.

3.4.10. В случае несогласия с принятым врачом решением, указанным в п. 3.4.9. Положения, Клиент вправе обжаловать его путем обращения с соответствующим заявлением в суд.

3.4.11. Случаи, при которых решение в соответствии с п. 3.4.8. Положения принимает специальная комиссия в составе не менее 3-х специалистов:

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

3.4.12. Основанием для предоставления гарантийных обязательств является принятие лечащим врачом или специальной комиссией решения о наличии в выявленном недостатке признаков гарантийного случая и устранении указанного недостатка в рамках гарантийных обязательств.

3.4.13. Гарантийные обязательства предоставляются в объеме, необходимом для полного устранения выявленного недостатка оказанной услуги.

### **3.5. Условия предоставления гарантийных обязательств в течение гарантийных сроков.**

3.5.1. Общий срок гарантии на оказанные услуги составляет – 1 календарный год. На отдельные услуги могут быть установлены как сокращенные, так и более длительные по сравнению с общим периодом гарантии сроки.

3.5.2. Течение гарантийного срока начинается с момента подписания между Клиентом и Клиникой акта оказанных услуг, который сопровождается выдачей Клиенту кассового чека либо иногда документа, подтверждающего факт оплаты оказанной услуги.

3.5.3. В случае выявления недостатка оказанной услуги, Клиент вправе предъявить Клинике любое из указанных ниже требований:

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

3.5.4. В случае предъявления Клиентом любого из требований, указанных в п. 3.5.3. Положения, и признания Клиникой указанного требования обоснованным, Клиника выполняет изложенное в претензии требование в согласованные с Клиентом сроки.

3.5.5. Клиника выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Клиентом следующих требований:

- выполняет весь согласованный план лечения;
- не проводит в других учреждениях коррекцию работы, выполненной Клиникой;
- Клиент регулярно проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта и проходит плановые осмотры у лечащего врача, с периодичностью, указанной в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год (каждые полгода).

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

- беременность,

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

– игнорирование обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раз в 3 месяца,

– не соблюдение рекомендаций лечащего врача.

3.5.7. Гарантия не распространяется на следующие виды услуг:

– на фиксацию декоративных зубных украшений;

– на пародонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;

– на отбеливание зубов;

– на лечение молочных зубов;

– на ортодонтические аппараты.

### **3.6. Условия предоставления гарантийных обязательств в течение сроков службы.**

3.6.1. В случаях, установленных законодательством РФ и настоящим Положением, Клиент вправе предъявить требование об устранении недостатков оказанной услуги при выполнении следующих условий:

– обнаружение существенного недостатка в материалах, использованных при оказании услуг, либо в овеществленном результате оказанной услуги;

– обнаруженный недостаток возник до момента принятия Клиентом оказанной услуги, либо по причинам, возникшим до этого момента;

– Клиент представит Клинике доказательства, подтверждающие указанные выше обстоятельства.

3.6.2. В течение 10 календарных дней Клиника рассматривает требование Клиента, поступившего в течение срока службы в соответствии и в порядке, определенном в п.п. 3.4.5. – 3.4.14 Положения, и принимает решение о предоставлении либо отказе в предоставлении гарантийных обязательств.

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

- отказ оформляется в виде письменного ответа на претензию;

- согласие о предоставлении гарантийных услуг оформляется соглашением.

### **3.7. Предоставление прогнозируемых гарантий. Порядок и условия их предоставления.**

3.7.1. Прогнозируемые гарантии могут устанавливаться Клиникой в следующих случаях:

– фактическое предоставление гарантий настоящим Положением, Договором оказания услуг, заключенному с Клиентом, либо сложившейся медицинской практикой, не предусмотрено;

– предоставление гарантии на более длительный срок, чем тот, который установлен Положением либо Договором оказания услуг, заключенному с Клиентом.

Решение вопроса о предоставлении прогнозируемых гарантий принимается лечащим врачом, с учетом его личного опыта, а также тех материалов технологий, которые применяются в процессе оказания услуг.

3.7.2. Предоставление прогнозируемых гарантий является правом, а не обязанностью Клиники, а принимаемое решение о предоставлении гарантии зависит от следующих факторов:

– состояние общего здоровья Клиента;

– объем выполненного рекомендованного плана лечения;

– клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);

– сложность лечения;

– достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;

– особенности профессиональной деятельности Клиента, которые могут повлиять на результаты лечения.

3.7.3. Срок предоставления прогнозируемой гарантии определяется лечащим врачом в каждом случае индивидуально, и указывается в амбулаторной карте (гарантийной карте) Клиента.

3.7.4. В случае возникновения недостатков в результате оказанной услуги в течение срока действия прогнозируемой гарантии по причине некачественного оказания стоматологических услуг, на которые были установлены прогнозируемые гарантии, Клиника принимает на себя обязательство по безвозмездному устранению выявленных недостатков.

3.7.5. При предоставлении прогнозируемых гарантий не принимаются во внимание условия, определяющие основания ограничения ответственности Клиники в рамках гарантийных обязательств, а также отказа в предоставлении гарантийных обязательств, за исключением случаев, когда на Клиента в рамках предоставления прогнозируемой гарантии возлагается выполнение определенных обязательств, либо когда условия действия прогнозируемой гарантии ограничены самим лечащим врачом.

3.7.6. Информация об ограничении условий действия прогнозируемой гарантии, а также перечень обязательств, возлагаемых на Клиента в целях сохранения прогнозируемой гарантии, указываются в амбулаторной (гарантийной) карте Клиента либо оформляется дополнительным соглашением к Договору оказания стоматологических услуг.

В случае внесения информации в амбулаторную карту Клиента, последний в обязательном порядке ознакомливается с ней под роспись.

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

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

- при лечении зубов ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- при невозможности проведения или отказе Клиента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Клиента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами клиники;
- при несогласии Клиента с рациональным планом протезирования, предложенным ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- при просьбе Клиента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ.
- при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий;
- при прекращении лечения по инициативе Клиента;
- при возникновении осложнений по вине Клиента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.

## **4. ГАРАНТИЯ НА ОТДЕЛЬНЫЕ ВИДЫ УСЛУГ**

### **4.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.**

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

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

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

4.1.4. Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

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

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

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

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока передушивается бесплатно;

– при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год);

– извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала или зуба при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

4.1.6. При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

4.1.7. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 2 месяца, приводит к прекращению гарантии.

#### **4.2. Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение.**

4.2.1. Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащегося врача).

4.2.2. При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

4.2.3. Гарантия не распространяется ни на один вид пародонтологического лечения.

#### **4.3. Гарантийные обязательства на хирургическое лечение.**

4.3.1. После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

– удаление проведено полностью (т.е. отсутствуют частицы зубов).

4.3.2. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору Клиники.

4.3.3. При удалении кист, опухолей и других новообразований. Клиника гарантирует удаление новообразования. Но гарантии на то, что она вновь не проявится, не предоставляет.

#### **4.4. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы).**

4.4.1. Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

4.4.2. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 4.1. «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

4.4.3. На постоянные ортопедические работы дается гарантия 1 (один) год. На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.

4.4.4. Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

– выпадение искусственных зубов из протезов,

– перелом пластмассы протеза,

– разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

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

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

4.4.5. Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту Клиента и подтверждается записью в амбулаторной карте.

4.4.6. Возможные случаи снижения гарантии.

– наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;

– наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

– плохая гигиена полости рта

– нарушение (не выполнение) графика профилактического осмотра;

4.4.7. В этих случаях гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4.4.8. Гарантия распространяется: на все виды зубных протезов.

4.4.9. Гарантия не распространяется: на любые переделки, доделки и коррекции протезов, изготовленных другими докторами.

4.4.10. До момента выписки Клиенту гарантийного талона на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует заявленной в плане лечения.

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

#### **4.5. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение.**

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

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

4.5.3. Клиника гарантирует:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

4.5.4. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинается с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

4.5.5. Гарантийный срок аннулируется:

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

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

#### **4.6. Гарантийные обязательства на стоматологическую имплантацию.**

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

4.6.2. Клиника предоставляет пациенту гарантию на технические изделия (имплантаты) на срок – 3 года с момента постановки имплантата (-ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в полгода или 1 раз в 3 месяца. Гарантия может быть продлена при соблюдении всех условий.

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

- Клиенту возвращается сумма, уплаченная им за проведенную ему стоматологическую имплантацию;
- Клиенту проводится повторная имплантация;
- при желании Клиента возможна замена лечения, в счет уплаченной суммы.

4.6.4. Гарантия распространяется: на операции дентальной имплантации.

4.6.5. Гарантия не распространяется: на операции остеопластики, включая синуслифтинг.

4.6.6. В отдельных случаях, сроки гарантии, установленные п. 4.6.2. настоящего Положения, в зависимости от прогноза лечащего врача, могут быть изменены (в стороны увеличения/ уменьшения), путем предоставления Клиенту дополнительной - прогнозируемой гарантии. Срок предоставляемой прогнозируемой гарантии определяется лечащим врачом и указывается в амбулаторной (гарантийной) карте Клиента.

4.6.7. Принятие решения о предоставлении прогнозируемой гарантии зависит от выбранной Клиентом методики лечения и используемых в процессе лечения материалов.

4.6.8. В случае проявления недостатков, связанных с некачественным проведением лечения, в течение срока предоставленной прогнозируемой гарантии, Клиент вправе обратиться в Клинику и потребовать безвозмездного устранения выявленных недостатков.