

Российская Федерация
Амурская область
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«АФИ - Групп»

ОГРН 1182801011030, ИНН/КПП 2801245937/280101001
почтовый адрес: 675000 Амурская область, г. Благовещенск, пл. Ленина, 1, каб. №№ 303, 315, 317-324, тел.: 8(4162) 31 – 00 – 12; e – mail: afi@afident.ru

ПРИКАЗ

от « 16 » сентября 2023г.

№ 5-Г

г. Благовещенск

«Положение о гарантиях в ООО «АФИ-Групп»

Во исполнение Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», руководствуясь Постановлением правительства РФ от 11.05.2023 г. N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских стоматологических услуг в ООО «АФИ - Групп», (приложение к приказу).
2. Признать утратившим силу Положение об установлении гарантийного срока и срока обслуживания при оказании стоматологической помощи в ООО «АФИ-Групп», утвержденное приказом № 4-Г от 16.06.2022г
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Р.В. Автушенко

СОГЛАСОВАНО

Врио главного врача клиники
«АФИ-Дент»

_____ А.В. Ефремова

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «АФИ - Групп»
_____ Р.В. Автушенко

Приложение к приказу
№ 5-Г от 16.09.2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских стоматологических услуг в ООО «АФИ - Групп»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 11.05.2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЙ, ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- безвозмездного изготовления другого медицинского изделия из аналогичного материала такого же качества или повторного выполнения работы (при этом Потребитель (пациент) должен вернуть ранее изготовленное для него Клиникой изделие).

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Потребителю (пациенту).

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

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

2.5. **Недостаток** - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, принятым Клиникой.

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

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

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

3.1. В течение гарантийного срока замечания Потребителя (пациента) рассматриваются по письменному заявлению.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Потребителя (пациента).

Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в «АФИ - Групп», точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

3.3. В случае возникновения любых замечаний к оказанным медицинским услугам Потребитель (пациент) должен обратиться к администратору Клиники лично или по телефону: 8 (4162) 20-96-26, 31 – 00 – 12, а также по электронной почте afi@afident.ru и, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра, врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам Пациент имеет право обратиться за консультацией к заведующему стоматологическим отделением, главному врачу Клиники.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

- в течение установленного гарантийного срока - отвечать за недостатки работы, если докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем (пациентом) вследствие не выполнения предписанного плана лечения (его не полного выполнения), а также в нарушениях им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- в течение установленного срока службы - устранять только существенные недостатки, если Потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», Клиника доводит до сведения Потребителя (пациента) гарантийные условия, гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде и на интернет-сайте Клиники afident.ru, либо в виде записи в медицинской карте Потребителя (пациента), либо в договоре).

4. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с разделом 8 настоящего Положения и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Потребителю (пациенту) и подписания заказ-наряда.

4.2. Гарантийный срок при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Потребитель (пациент) или нет. Гарантийный срок не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в случае, если Потребитель (пациент) в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

Гарантийный срок на имплантацию зубов – это период времени, в течение которого пациент имеет право на повторное бесплатное лечение в случае отторжения конструкции.

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

4.4. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Потребителю (пациенту) не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- при профессиональной гигиенической чистке зубов;
- при отбеливании зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- при лечении заболеваний пародонта;
- при постановке пломбы имеющей размер более 50% от размера окклюзионной поверхности зуба.

5. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Потребителя (пациента) на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и приём медикаментов, не назначенных врачом);
- при показателе индекса КПУ (кариозно-поражённые, пломбированные, удалённые зубы) 13+ - 18+ сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при показателе индекса КПУ более 18+ сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- при удалении зубов, удерживающих высоту прикуса, срок на стоматологическую реставрацию заканчивается с момента их удаления;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Потребителя (пациента).

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. **Гарантии не распространяются на следующие случаи:**

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

6.1.2. Потребитель (пациент) в процессе лечения, или в течении гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Потребитель (пациент) по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение - случаи, когда Потребитель (пациент) вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

6.1.4. Потребитель (пациент) настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения (например: *отказ от профгигиены при наличии показаний к ее проведению до лечения в каналах*), конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Потребитель (пациент) *расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на методе лечения имеющем высокие риски.* **С этого момента Клиника вправе продолжить оказание Заказчику стоматологические услуги, но ответственность за их качество Клиника не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Клиникой не устанавливается;**

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

6.1.6. если после лечения, в период действия гарантий, у Потребителя (пациента) возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т. ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

6.1.7. если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

6.1.8. при естественном износе матриц замковых съемных протезов;

6.1.9. Потребитель (пациент) был предупреждён лечащим врачом об отсутствии у Клиники возможности установить срок гарантии по причине наличия частично-проходимых/непроходимых корневых каналов зуба (ов) подлежащих лечению, но продолжил лечение.

6.2. В случае несоблюдения Потребителем (пациентом) указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6.3. Гарантия на имплант и установку аннулируются, если:

6.3.1. Пациент скрыл от стоматолога наличие хронического заболевания, которое находится в списке противопоказаний;

6.3.2. Пациент не смог отказаться от курения на период подготовки и приживления имплантов;

6.3.3. Пациент не соблюдал периодичность осмотров;

6.3.4. Пациент отказался от приема назначенных врачом лекарств.

В перечисленных случаях Клиника не может нести ответственности за результат имплантации.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. **Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:**

- **безопасность** - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике) проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешённых к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме **информации** о состоянии здоровья Потребителя (пациента) с учётом его права и желания получать её по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) **плана лечения**;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения **специалистами**, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное **соблюдение технологий лечения**, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени неблагоприятных событий зоны лечения (осложнений), которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учётом имеющихся стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

7.2. Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Учреждением, создаёт предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

8.2. Признаками завершения лечения являются:

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

8.3. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи:

№ п/п	Наименование работ	Возможные недостатки	Гарантийный срок, месяцев	Срок службы, месяцев
1	Пломба из химического композита или стеклоиономерного цемента Filtek, Charisma и Denfil.	выпадение пломбы, форма пломбы не соответствует анатомической форме	3 мес.	12 мес.

	Пломба из химического композита или стеклоиономерного цемента Omnichroma.	зуба, нарушены окклюзионные контакты в области запломбированного зуба («завышает» пломба), отсутствует плотное краевое прилегание пломбы к твёрдым тканям зуба (зонд задерживается, видимая щель), изменение цвета по наружному краю пломбы, рецидив кариеса по наружному краю пломбы	4 мес.	12 мес.
	Пломба из химического композита или стеклоиономерного цемента Empress Direct, Ivoclar Vivadent.		6 мес.	12 мес.
2	Пломба с парапульпарными, внутрикорневыми штифтами		6 мес.	24 мес.
3	Пломба из фотополимерного материала			
	I, III, V класс по Блэку		3 мес.	12 мес.
	II, IV класс по Блэку		2 мес.	12 мес.
	Пломба с парапульпарными штифтами		6 мес.	1,5 года
4.1	Винир из композитного материала Filtek, Charisma и Denfil, косметическая реставрация.		3 мес.	12 мес.
4.2	Винир из композитного материала Omnichroma, косметическая реставрация.		4 мес.	12 мес.
4.3.	Винир из композитного материала Empress Direct, Ivoclar Vivadent, косметическая реставрация.		6 мес.	12 мес.
5	Вкладка		6 мес.	24 мес.
6	Постоянная пломба во временном/молочном зубе	Выпадение пломбы	6 месяцев	-
7	Временная пломба в постоянном зубе, реставрация	Выпадение пломбы, скол временной реставрации	-	-

Примечание:

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

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

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

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

8.5. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- штампованные коронки, штампованно-паяные мостовидные протезы, металлокерамические и цельнолитые коронки, в т. Ч. Комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

- безметалловые коронки композитные коронки;

- протезы частичные полные съёмные, бюгельные (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах).

8.6. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы (акриловые).

8.7. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинается с момента установки постоянных конструкций во рту Потребителя (пациента) и подписанием заказ-наряда (Акта выполненных услуг).

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

- при наличии подвижности зубов;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз; обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год;

- при желании Потребителя (пациента) выполнить работу по определённой им схеме (Плану) и (или) при отсутствии чётких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Потребителя (пациента).

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

8.10. В период срока службы протезной конструкции по истечении 6 месяцев, перебазировка протеза является стандартной процедурой, необходимой для придания соответствия базиса протеза протезному ложу, профилактики поломок и удлинения срока службы протеза. Производится за оплату.

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

8.12. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/коррекции работы по следующим причинам:

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

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

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

8.15. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании ортопедической помощи:

№ п/п	Наименование работ	Возможные недостатки (поломки)	Гарантийный срок, месяцев	Срок службы, месяцев
1.	Несъёмное протезирование:	завышение коронок, не адаптация к коронкам по истечении 6 мес. С момента установки (болевого синдром, дисфункция речи)		

1.1	временная пластмассовая лабораторного метода	поломка коронок	1 месяц	
1.2.	из металлокерамики, выполненные в зуботехнической лаборатории ООО «Жемчуг»	расцементирование коронки, скол керамической облицовки	9 мес.	18 мес.
1.3.	безметалловые из диоксида циркония, выполненные в зуботехнической лаборатории ООО «Жемчуг»	расцементирование коронки, скол керамической облицовки	9 мес.	18 мес.
1.4.	из металлокерамики, не входящие в п.1.2.	расцементирование коронки, скол керамической облицовки	3 мес.	18 мес.
1.5.	Цельнокерамические, безметалловые из диоксида циркония, не входящие в п. 1.3	расцементирование коронки, скол керамической облицовки	6 мес.	18 мес.
1.6	Литые из стали (штампованные)	поломка коронок (перфорация)	6 мес.	24 мес.
1.7	литая из стали с облицовкой из пластмассы	расцементирование коронки, скол облицовки	3 мес.	12 мес.
1.8	Ацеталовые	поломка коронок	6 мес.	24 мес.
1.9.	Вкладки:			
	Литая культевая штифтовая вкладка	Расцементировка, поломка	6 мес.	24 мес.
	Цельнокерамическая вкладка	Скол или поломка	6 мес.	24 мес.
1.10.	мостовидные протезы:	расцементирование протеза, перелом литья (металлических каркасов), отлом петли в фасетках от тела полного протеза, нарушение целостности коронки, скол керамической облицовки		
1.10.1	штампованно-паяные мостовидные конструкции		6 мес.	24 мес.
1.10.2.	цельнолитые конструкции		6 мес.	18 мес.
1.11.	Цельнокерамический винир	расцементирование	6 мес.	12 мес
		скол или поломка	1 месяц	12 мес
2.	Съемное протезирование:	Перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации		

2.1.	Пластмассовый армированный пластиночный протез	перелом по армированной сетке	6 мес.	1,5 года
2.2.	Нейлоновый пластиночный протез (частичный/полный) (Акри Фри)	Перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	6 мес.	24 мес.
2.3.	Акриловый пластиночный протез (частичный/полный)	Перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	3 мес.	12 мес.
2.4.	Бюгельный протез с кламерной или замковой системой фиксации	Перелом протеза, трещина, перелом кламмеров дуги, окклюзионной накладки	6 мес.	24 мес.
2.5.	Бюгельный протез с кламерной или замковой системой фиксации, выполненные в зуботехнической лаборатории ООО «Жемчуг»	Перелом протеза, трещина, перелом кламмеров дуги, окклюзионной накладки	9 мес.	24 мес.
2.6.	Временный имедиат-протез (акрил, Акри Фри) «бабочка»	перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	до 3 мес.	5 мес.
3.3.	Установка имплантата	нарушение фиксации, отторжение	1 год	от 15 лет – до 30 лет

9. УВЕЛИЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

9.1. Гарантийные сроки, установленные пунктом 8.3 и пунктом 8.14. настоящего Положения по отдельным видам работ, по желанию Потребителя (Пациента) Клиника готова принять на себя дополнительные гарантийные обязательства при выполнении со стороны Потребителя (Пациента) одного из нижеуказанных условий:

9.1.1. При внесении Потребителем (Пациентом) 100% предоплаты за лечение согласно утвержденного Плана лечения.

9.1.2. Путем внесения Потребителем (пациентом) Взноса за увеличения срока гарантии. Сумма взноса равна 10% от стоимости за лечение согласно утвержденного Плана лечения, вносится дополнительно к плате за лечение.

9.2. В случаях выполнения Пациентом одного из условий, указанных в пункте 9.1. Положения, к максимальному сроку, установленному для отдельных видов работ в пунктах 8.3 и 8.14. настоящего Положения, Клиника дает дополнительно гарантийный срок, увеличенный в 2 раза по каждому виду работ. Этот дополнительный гарантийный срок прибавляется к гарантийному сроку конкретного вида работ, установленному разделом 8 Положения.

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

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

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования с учетом анатомических и технических возможностей;

- краевое прилегание - определяется с помощью зондирования (пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет);
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют норме или нарушены);
- выпадение пломбы.

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

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

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

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

11.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или территориальном уровне, регулирующие взаимоотношения Потребителя (пациента) и Клиники, оказывающей стоматологические услуги.

Врио главного врача

А.В. Ефремова

Положение согласовано:

Управляющая клиникой

Т.Н. Наливкина

Юрисконсульт

Ю.А. Останина