

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «МЦ ИНТЕРДЕНТОС»

_____ Н.А.Кузнецова

Приложение №1 к Приказу № 42 от 11.05.2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**об установлении гарантийных сроков и сроков службы
при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг
Обществом с ограниченной ответственностью
«МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР ИНТЕРДЕНТОС»**

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами Общества с ограниченной ответственностью «МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР ИНТЕРДЕНТОС» (ООО «МЦ ИНТЕРДЕНТОС»), а так же договорами оказание платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «МЦ ИНТЕРДЕНТОС» (далее – Клиника/ ООО «МЦ ИНТЕРДЕНТОС») и Потребителем услуг (далее-Пациентом), при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказом Министерства здравоохранения РФ № 786н от 31.07.2020 года «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», Федеральным законом от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 1.2.** Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Клиника, как исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

- 1.3. Гарантийные сроки и сроки службы, указанные в разделе 7 настоящих Правил, устанавливаются только на работы (услуги), имеющие о вещественный результат: пломбы, вкладки, реставрации, ортопедические конструкции, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п.

На отдельные виды стоматологических работ/услуг ввиду их специфики (в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия (овеществленный результат)), 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 составляют 1 (один) день (то есть 24 часа) со дня принятия Пациентом результата работы (оказания медицинской услуги) (см. также раздел 7), а именно: на профессиональную гигиену полости рта, отбеливание зубов, пародонтологическое лечение (лечение заболеваний тканей пародонта), хирургические манипуляции (резекция верхушки корня, удаление зуба, установка зубных имплантатов и пр.), ортодонтическое лечение, эндодонтическое лечение (невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (невозможность пройти канал на необходимую длину), извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другой медицинской организации и пр.) и прочие не овеществленные работы (услуги)

Гарантийные обязательства на все оказанные медицинские услуги могут утрачиваться при нарушении Пациентом условий настоящего Положения и врачебных рекомендаций.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. **Пациент** - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги в Клинике лично в соответствии с договором об оказании платных медицинских услуг, а также законный представитель физического лица в части реализации своих полномочий согласно законодательству РФ.
- 2.2. **Исполнитель (Клиника)** - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги пациентам.
- 2.3. **Недостаток работы, услуги** – это несоответствие работы, услуги обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом по условиям договора.
- 2.4. **Существенный недостаток работы, услуги** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
- 2.5. **Безопасность работы, услуги** – безопасность работы, услуги для жизни и здоровья Пациента при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

- 2.6. Гарантийный срок** – период со дня принятия Пациентом результата работы (оказания медицинской услуги), в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанных медицинских услугах), Пациент 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 (оказания услуги). При этом Пациент обязан возвратить ранее переданную ему Клиникой вещь;
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- В отношении работы (услуги), на которую установлен Гарантийный срок, Клиника отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.
- 2.7. Срок службы** – период со дня принятия Пациентом результата работы (оказания медицинской услуги), в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Потребителю (пациенту) возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы, Пациент вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков работы (оказанной услуги), если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления Пациентом или обнаруженный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе требовать:
- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
 - отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.
- 2.8. Безусловные гарантии (безусловные гарантийные обязательства)** – Клиника гарантирует безопасность оказания медицинских услуг за счет строго соблюдения всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, использования разрешенных к применению на территории Российской Федерации технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания медицинских услуг, оказания видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности, проведение лечения специалистами, имеющими право на осуществление данного вида медицинской деятельности, оказания медицинских услуг в соответствии с порядками оказания и стандартами медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций.
- 2.9. Прогнозируемые гарантии (прогнозируемые гарантийные обязательства)** – это предвидение врачом-специалистом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в

данном случае технологий и материалов. К прогнозируемым гарантиям относятся гарантийный срок и срок службы.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В отношении работы (услуги), на которую установлен Гарантийный срок, Клиника отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.
- 3.2. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы, Пациент вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков работы (оказанной услуги), если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.
- 3.3. В соответствии со статьёй 10 ФЗ «О защите прав потребителей» информация о сроках службы и гарантийных сроках доводится до сведения Пациента следующими путями:
- в виде информации на информационном стенде в помещении Клиники,
 - на официальном сайте Клиники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.interdentos.ru,
 - в договоре оказания платных медицинских услуг,
 - **в виде соответствующих записей в медицинской карте Пациента согласно условиям настоящего Положения.**
- 3.4. Клиника даёт рекомендации Пациенту о проведении необходимых мероприятий по самостоятельному уходу за состоянием полости рта, и ставит в известность о необходимости и обязательности для сохранения гарантийных сроков и сроков службы, периодических профилактических медицинских осмотров (не менее 1 раза в 6 месяцев), проведения регулярных гигиенических мероприятий, динамического наблюдения за установленными имплантатами, изготовленными ортопедическими конструкциями, реставрациями, пломбами и т. д. в соответствии с установленными стандартами. В случае несоблюдения Пациентом указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.
- 3.5. Пациент обязан строго соблюдать все рекомендации и предписания врача.
- 3.6. Врач регистрирует в медицинской документации все факторы, влияющие на гарантийный срок и срок службы (хронические заболевания, применяемые пациентом лекарственные препараты, условия труда, вредные привычки, уровень гигиены, интенсивность кариеса, состояние прикуса, нарушение рекомендаций и пр.).
- 5.2. При установлении Пациенту на каждую выполненную работу (оказанную медицинскую услугу) прогнозируемых гарантий лечащий врач обязан учесть и разъяснить Пациенту обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):
- состояние общего здоровья Пациента;
 - объем выполненного рекомендованного плана лечения;

- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, индекс уровня гигиены полости рта (зафиксированный в медицинской документации на момент первичного обращения), повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

3.7. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам (оказанным услугам) Пациент должен обратиться в регистратуру Клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.8. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период установленного на результат работы (услуги) срока службы существенных недостатков выполненной работы, Пациент должен в первую очередь обратиться с претензией в Клинику, за исключением случаев необходимости оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме.

3.9. Гарантийные обязательства выполняются Клиникой при условии:

- если Пациент будет соблюдать гигиену полости рта в соответствии с графиком, установленным медицинским специалистом Клиники, и другие рекомендации врача-специалиста;
- если Пациент соблюдает сроки осмотров, рекомендованные врачом-стоматологом;
- если в период лечения у врача Пациент не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой медицинской организации, оказывающей медицинские (стоматологические) услуги;
- если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию Пациент по вопросу коррекции/исправления проведенного лечения (работ/услуг) в Клинике предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки (или их описание), фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки работы врача-специалиста будут исправляться в Клинике;
- если в период действия гарантийных обязательств у Пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций, и пр.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

- 3.10.** Устранение недостатка во время гарантийного срока и срока службы осуществляется бесплатно. При этом гарантийный срок продлевается на время, затраченное на устранение недостатка, с момента обращения Пациента в Клинику.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

- 4.1.** Гарантийный срок и срок службы исчисляются со дня принятия Пациентом результата работы (оказания медицинской услуги).
- 4.2.** Гарантийный срок и срок службы после выполнения работ по изготовлению ортопедических конструкций исчисляется с момента передачи/установки в полости рта результата работы (съёмного/несъёмного протеза) Пациенту, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет.
- 4.3.** Гарантийный срок и срок службы не возобновляются при коррекциях ортопедических конструкций в процессе использования.

5. УСЛОВИЯ СНИЖЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

- 5.1.** Неполное выполнение согласованного в Договоре Плана лечения может быть основанием для уменьшения гарантийного срока и срока службы оказанных платных медицинских услуг, так как долгосрочный результат (эффект) выполнения одной медицинской услуги может обуславливаться выполнением другой медицинской услуги в согласованном Плане лечения.
- 5.2. Основаниями для уменьшения лечащим врачом гарантийного срока и срока службы оказанных платных медицинских услуг могут быть:**
- 5.2.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- 5.2.2. Применение лекарственных препаратов и самолечение без уведомления об этом лечащего врача Клиники;
- 5.2.3. Обнаружение на профилактическом медицинском осмотре неудовлетворительной гигиены полости рта.
- 5.3.** Факт уменьшения гарантийного срока и срока службы оказанных платных медицинских услуг доводится лечащим врачом до Пациента в устной или письменной форме **и фиксируется вместе с обоснованием в медицинской карте Пациента.**
- 5.4. В случаях, когда на проведенную работу (оказанную медицинскую услугу) гарантийные обязательства устанавливаются согласно настоящему Положению в сокращенном сроке либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, **лечащий врач обязан отразить названную в данном пункте ситуацию в медицинской карте Пациента с четкой формулировкой: «Гарантийный срок и срок службы – 24 (двадцать четыре)**

часа с момента оказания услуги (выполнения работы)», «Гарантийный срок и срок службы - _____ месяцев с момента оказания услуги (выполнения работы)».

С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить Пациента под роспись в медицинской карте.

6. УСЛОВИЯ ПРЕРЫВАНИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

- 6.1. Гарантийный срок и срок службы **прерываются и не возобновляются** в случае, если Пациент в течение Гарантийного срока и срока службы обратился для устранения Недостатка или существенного недостатка работы, услуги, выполненной в Клинике (например, перелечиванием корневых каналов зубов, замены или починки, коррекции изготовленных протезов, иных реставраций, пломб или ортопедических конструкций и др.), в иное медицинское учреждение, если это обращение не было связано с устранением недостатков, существенных недостатков работы, услуги, вызывающих необходимость оказания медицинской помощи в экстренной (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента) и неотложной (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента) форме, при подтверждении данных фактов выписками из Медицинских документов, заключениями, рентгенологическими снимками, представленных для изучения Врачебной комиссией Клиники.
- 6.2. Гарантийный срок и срок службы **прерываются и не возобновляются** в случае, если Пациент не соблюдает оговоренные правила профилактического наблюдения за установленными имплантатами, изготовленными ортопедическими конструкциями, реставрациями, пломбами и т. д. и не проходит профилактические медицинские осмотры (не менее 1 раза в 6 месяцев). **Гарантийные обязательства прекращаются с момента неявки Пациента в Клинику на бесплатный плановый профилактический осмотр более одного месяца с установленной даты.**
- 6.2.1. Обязательными к выполнению Пациентом являются следующие правила профилактического наблюдения:
- прохождение гигиены полости рта после установки имплантатов не реже 1 раза в 6 месяцев;
 - прохождение гигиены полости рта при наличии заболеваний пародонта не реже 1 раза в 6 месяцев при неудовлетворительном и удовлетворительном индексе гигиены;
 - прохождение гигиены полости рта в активной фазе лечения несъемным ортодонтическим аппаратом (брекет-системой) не реже 1 раза в 3 месяца;
 - во всех остальных случаях прохождение гигиены полости рта не реже 1 раз в год.
- 6.3. Гарантийный срок и срок службы **прерываются и не возобновляются** в случае, если Пациент в течение Гарантийного срока и срока службы самостоятельно пытался устранить выявленный Недостаток или Существенный недостаток работы, услуги, выполненной в Клинике.
- 6.4. Гарантийный срок и срок службы **прерываются и не возобновляются** в случае, если Пациент в течение Гарантийного срока и срока службы осуществил протезирование на имплантатах, установленных в Клинике, в другом медицинском учреждении.

- 6.5. Факт прерывания гарантийного срока и срока службы оказанных платных медицинских услуг доводится до Потребителя (пациента) в устной или письменной форме и фиксируется вместе с обоснованием в медицинской карте Потребителя (пациента).
- 6.6. Гарантийные обязательства Клиники на выполненные работы (оказанные медицинские услуги) не предоставляются (прекращаются) Пациенту в случае неоплаты Пациентом любой фактически оказанной Клиникой услуги (выполненной работы) сроком более пяти рабочих дней с момента установленной договором или иными документами даты оплаты.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ/РАБОТ

Указанные в разделе 7 настоящего Положения сроки действительны при прохождении Пациентом профилактических медицинских осмотров, которые необходимы для наблюдения за установленными имплантатами, изготовленными ортопедическими конструкциями, реставрациями, пломбами и т.д. и проведения профилактических медицинских мероприятий. Профилактические медицинские осмотры необходимо проводить не менее 1 раза в 6 месяцев, согласно рекомендациям, указанным в п. 9 Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях (приказ Министерства здравоохранения РФ № 786н от 31.07.2020 года «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»).

Указанные в разделе 7 настоящего Положения сроки действительны только при полном выполнении Плана лечения согласно заключенному с Пациентом Договору оказания платных медицинских услуг с Клиникой. Частичное выполнение медицинских услуг, включенных в План лечения, согласно Договору оказания платных медицинских услуг, заключенного Пациентом с Клиникой (Исполнителем), в другом лечебном учреждении (если подобное частичное выполнение медицинских услуг не было согласовано с Исполнителем и не зафиксировано в приложении к Договору оказания платных медицинских услуг), не является основанием для предоставления Гарантийных обязательств со стороны Клиники. В рассмотрении таких обращений Пациенту будет отказано Клиникой.

Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются и/или прекращаются на нормальный износ или на повреждения, вызванные ненормальным или неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

7.1. Работы (услуги) в терапевтической стоматологии

- 7.1.1. К работам (услугам) в терапевтической стоматологии относятся работы (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.

7.1.2. Признаками завершения терапевтического лечения (выполнения работ/оказания услуг) являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба или керамическая реставрация;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной реставрации.

7.1.3. При перелечивании зуба, каналы которого ранее лечили в других медицинских учреждениях, Клиника не гарантирует положительный результат лечения данного зуба из-за непредсказуемости результата (качества) предыдущего лечения зуба. Возможно, что в процессе перелечивания зуба в Клинике, каналы которого ранее лечили в других медицинских учреждениях, может выясниться невозможность (нецелесообразность) дальнейшего перелечивания зуба и необходимость его удаления, в указанном случае Пациент обязан оплатить стоимость фактических услуг Клиники по перелечиванию.

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ
на виды работ (услуг) в терапевтической стоматологии
(постановка пломб, эстетическая реставрация)

№	Наименование	Гарантийный срок 1*	Гарантийный срок 2 *	Срок службы 1*	Срок службы 2*
1.	Временная пломба	24 часа	24 часа	1 неделя	1 неделя
2.	Постоянная реставрация на постоянном зубе	1 год	2 года	1 год	2 года
3.	Винир композитный	1 год	2 года	1 год	2 года
4.	Эндодонтическое лечение (первичное)	1 год	2 года	1 год	2 года
5.	Микропротезирование (винир, накладка, коронка из керамики)	1 год	2 года	1 год	2 года

Примечание*:

1. Гарантийный срок 1- гарантийный срок на результат лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Стандарт или VIP или Эксперт в Клинике.
2. Гарантийный срок 2- гарантийный срок на результат лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Премиум в Клинике
3. Срок службы 1 – срок службы результата лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Стандарт в Клинике.
4. Срок службы 2 – срок службы результата лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию VIP или Эксперт в Клинике.

7.2. Работы (услуги) в ортопедической стоматологии

7.2.1. К работам (услугам) в ортопедической стоматологии относятся работы (услуги) по лечению (устранению) дефектов зубов или зубных рядов челюстей с помощью постоянных или временных ортопедических конструкций, а так же протезирование при полном или частичном отсутствии зубов, включая протезирование с опорой на имплантаты.

7.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинация этих коронок, а также мостовидные конструкции, культевые штифтовые вкладки из металлов;

- безметалловые керамические коронки (в том числе коронки, имеющие неметаллический каркас и бескаркасные коронки);
- виниры;
- керамические накладки;
- съемные протезы при наличии полной или частичной адентии;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах и с фиксацией на зубах).

7.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные мостовидные протезы;
- временные замещающие протезы;
- временные съёмные протезы.

7.2.4. Гарантийные обязательства на работы (услуги) в ортопедической стоматологии начинают действовать с момента установки постоянных конструкций в полости рта Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте и/или актом приема-передачи.

7.2.5. В период гарантийного срока и срока службы перебазировка съемных ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

7.2.6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в установленном лечащим врачом срок (в том числе не позднее истечения срока службы). Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в указанный срок, то в дальнейшем Клиника не несет какой-либо ответственности за возможный вред здоровью Пациента, возникший в связи с несвоевременной заменой временных конструкций на постоянные.

7.2.7. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причине неверно выполненного цвета, размера или формы зуба/зубов в ортопедической конструкции.

7.2.8. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на расходные элементы ортопедических конструкций, протезов, подвергающихся естественному износу в процессе использования, например, на матрицы замковых и шаровидных креплений, локаторов, непосредственно шаровые крепления и локаторы и т.д.

7.2.9. Не являются недостатками и существенными недостатками случаи необходимости коррекции или перебазировки ортопедических конструкций (протезов) при изменении анатомических и/или функциональных условий в полости рта Пациента вследствие естественных причин или в результате форс-мажорных обстоятельств (травма, авария, стихийные бедствия). На такие случаи гарантийные сроки и сроки службы не распространяются.

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ
на виды работ (услуг) в ортопедической стоматологии

№	Наименование	Гарантийный срок 1*	Гарантийный срок 2*	Срок службы 1*	Срок службы 2*
1.	Временные или промежуточные пластмассовые конструкции на временной фиксации	24 часа	24 часа	24 часа	24 часа
2.	Временные или промежуточные пластмассовые конструкции на постоянной фиксации	3 месяца	6 месяцев	3 месяца	6 месяцев
3.	Мериленд-мостовидные конструкции на металлических опорах или стекловолоконных/композитных опорах	24 часа	1 месяц	1 месяц	3 месяца
4.	Съемные пластиночные протезы	1 год	2 года	1 год и 6 месяцев	2 год
5.	Бюгельные протезы на замковых креплениях	1 год	2 года	1 год и 6 месяцев	2 года
6.	Бюгельные протезы на кламмерах и телескопических креплениях	1 год	2 года	1 год и 6 месяцев	2 года
7.	Металлокерамические коронки и мосты	1 год	2 года	1 год и 6 месяцев	2 года
8.	Литые коронки	1 год	2 года	1 год и 6 месяцев	2 года
9.	Коронки из диоксида циркония полной анатомической формы	1 год	2 года	1 год и 6 месяцев	2 лет
10.	Коронки на каркасе из диоксида циркония, облицованные керамикой	1 год	2 года	1 год и 6 месяцев	2 года
11.	Коронки, виниры, накладки из керамики	1 год	2 года	1 год и 6 месяцев	2 года
12.	Протезирование на имплантатах	1 год	2 года	1 год и 6 месяцев	2 года

Примечание*:

1. Гарантийный срок 1- гарантийный срок на результат лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Стандарт или VIP или Эксперт в Клинике.
2. Гарантийный срок 2- гарантийный срок на результат лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Премиум в Клинике
3. Срок службы 1 – срок службы результата лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Стандарт в Клинике.
4. Срок службы 2 – срок службы результата лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию VIP или Эксперт в Клинике.

7.3. Работы (услуги) в стоматологической имплантации.

7.3.1. В стоматологической имплантации существуют два вида гарантийных обязательств:

- гарантии на техническое изделие (имплантат);
- гарантии на результат протезирования (ортопедическую конструкцию).

7.3.2. Срок гарантийных обязательств (гарантийный срок и срок службы) на имплантат как техническое изделие: разные компании-производители дают различную гарантию на свои имплантаты, декларируя таким образом качество производимой продукции. Гарантии на имплантат даёт сам производитель. Поэтому если имплантат сломается или нарушится его целостность в течение срока гарантийных обязательств - компания-производитель заменит сам имплантат бесплатно на новый имплантат. Гарантии на имплантат начинается со дня завершения хирургической операции по имплантации (установки имплантата). В случае отторжения имплантата в период срока гарантийных обязательств на имплантат, компания-производитель бесплатно проводит замену имплантата на новый имплантат. В указанном случае имплантат повторно Пациентом не оплачивается, Пациент оплачивает только стоимость работ (услуг) Клиники по проведению повторной хирургической операция по имплантации согласно действующему Прейскуранту Клиники.

7.3.3. Сроки гарантийных обязательств на ортопедические конструкции (коронки) указаны в п.7.2 настоящего Положения.

7.3.4. Клиника предоставляет гарантийные обязательства на медицинские услуги по имплантации (хирургическая операция по дентальной имплантации)- 24 (двадцать четыре) часа с момента проведения операции.

7.4. Работы (услуги) в ортодонтической стоматологии.

7.4.1. Гарантийные обязательства (гарантийный срок и срок службы) на несъемные ортодонтические конструкции (брекет-системы) устанавливает компания-производитель и составляет 1 (один) год с момента установки в Клинике.

7.4.2. Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механическая отклейка и адгезивная отклейка.

- **Механическая (по вине Пациента):** клей остается на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до двух раз за курс лечения, Пациент обязан оплатить фиксацию согласно действующему Прейскуранту Клиники, а также оплатить стоимость брекетов лишь в случае их поломки или потери. При систематической (более 3-х раз за курс лечения) поломке или отклейке брекетов по вине Пациента, Пациент обязан оплатить стоимость брекетов и стоимость их повторной фиксации согласно действующему Прейскуранту Клиники.
- **Адгезивная (по вине Клиники):** нарушение адгезии (попала влага при фиксации), то есть клей остаётся на брежете. Пациент не оплачивает повторную фиксацию, а обязан только оплатить стоимость брекетов, в случае их поломки или потери.

В случае поломки ортодонтической дуги или иных элементов брекет-системы, стоимость новой дуги (элемента) оплачивается Пациентом.

7.4.3. При поломке съемной ортодонтической конструкции (ортодонтический съемный аппарат) по вине Пациента ремонт (починка) ортодонтической конструкции или стоимость ортопедической конструкции оплачиваются Пациентом согласно действующему Прейскуранту Клиники.

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ
на виды работ/услуг в ортодонтической стоматологии

№	Наименование	Гарантийный срок 1*	Гарантийный срок 2*	Срок службы 1*	Срок службы 2*
1.	Ортодонтический съемный аппарат, изготовленный в собственной зуботехнической лаборатории Клиники	3 месяца	3 месяца	3 месяца	6 месяцев

Примечание*:

1. Гарантийный срок 1- гарантийный срок на результат лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Стандарт или VIP или Эксперт в Клинике.
2. Гарантийный срок 2- гарантийный срок на результат лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Премиум в Клинике
3. Срок службы 1 – срок службы результата лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Стандарт в Клинике.
4. Срок службы 2 – срок службы результата лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию VIP или Эксперт в Клинике.

7.5. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ/услуг при лечении молочных зубов в стоматологии

№	Наименование	Гарантийный срок 1*	Гарантийный срок 2*	Срок службы 1*	Срок службы 2*
1.	Лечение кариеса молочного зуба с восстановлением пломбой	6 месяцев	6 месяцев	6 месяцев	1 год
2.	Лечение зуба методом витальной ампутации	6 месяцев	6 месяцев	6 месяцев	1 год
3.	Лечение зуба методом витальной экстирпации	24 часа	24 часа	24 часа	24 часа
4.	Лечение кариеса молочного зуба с восстановлением коронкой	1 год	2 года	1 год	1 год и 6 месяцев
5.	Герметизация фиссур молочного зуба	6 месяцев	6 месяцев	6 месяцев	1 год
6.	Постоянная пломба на молочном зубе	3 месяца	3 месяца	3 месяца	6 месяцев

Примечание*:

1. Гарантийный срок 1- гарантийный срок на результат лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Стандарт или VIP или Эксперт в Клинике.
2. Гарантийный срок 2- гарантийный срок на результат лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Премиум в Клинике
3. Срок службы 1 – срок службы результата лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию Стандарт в Клинике.

4. Срок службы 2 – срок службы результата лечения, проведенного врачом Клиники, имеющим категорию VIP или Эксперт в Клинике.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

- a. Исполнитель несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих гарантийных обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством при наличии своей вины.
- b. При возникновении спорных вопросов по гарантийным обязательствам и срокам службы с лечащим врачом или по другим причинам, Пациент имеет право обратиться с претензией, официальным обращением к заместителю руководителя медицинской организации по лечебной части или руководителю ООО «МЦ ИНТЕРДЕНТОС».
- c. На основании обращения Пациента Врачебная комиссия Клиники составляет акт о наличии или отсутствии факта соответствия/несоответствия качества лечения при оказании медицинских услуг и в зависимости от этого выносятся соответствующие решения.
- d. Настоящее Положение действует с момента его утверждения Генеральным директором ООО «МЦ ИНТЕРДЕНТОС» во всех филиалах ООО «МЦ ИНТЕРДЕНТОС» (клиниках ООО «МЦ ИНТЕРДЕНТОС»).