

Утверждено
приказом генерального директора ООО «Дантист»
№ 1 от 06.01.2026г.

Положение
о гарантийных сроках и сроках службы
на стоматологические услуги

Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Настоящее положение устанавливает порядок предоставления гарантии, гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические медицинские услуги, имеющие овеществленный результат. Действие настоящего Положения распространяется на Договоры оказания стоматологических услуг, заключаемые с Пациентом, а также законным представителем Пациента (родители, усыновители, опекуны, попечители) и иными лицами с надлежаще оформленными полномочиями для оказания стоматологических услуг Пациентам, не достигшим возраста 18 лет.

Раздел I. «Основные понятия»

1.1. Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения пациентом недостатков в овеществленном результате оказанных услуг Исполнитель обязуется их устранить на условиях настоящего Положения.

1.2. Срок службы – срок, в течение которого овеществленный результат оказания стоматологической услуги пригоден к использованию при условии соблюдения правил его эксплуатации.

1.3. Овеществленный результат – имеющий материальное выражение результат оказания стоматологических услуг (ортопедическое изделие, пломба зуба и иные медицинские изделия).

1.3.1. Для целей применения настоящего Положения под медицинским изделием понимается изделие, изготовленное по индивидуальному заказу пациента, к которому предъявляются специальные требования по назначению медицинских работников и которое предназначено исключительно для личного использования конкретным пациентом (ст. 38 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

1.4. Недостаток – несоответствие овеществленного результата и/или медицинской услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых овеществленный результат такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность пациентом при заключении договора.

1.5. Существенный недостаток результата оказания стоматологической услуги – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

Раздел II. «Общие положения»

2.1. Исполнитель во всех случаях оказания медицинских услуг гарантирует Пациенту:

- Качественное оказание медицинских услуг в соответствии с порядком оказания медицинской помощи, утверждаемыми уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- Выполнение составляющих услуги действий по методикам и со свойствами, соответствующими обязательным для подобных услуг требованиям, а также в соответствии с технологией, предусмотренной для применяемых при оказании услуг материалов, препаратов, инструментов, оборудования;
- Проведение лечения медицинскими работниками соответствующего уровня профессионального образования и квалификации;
- Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации об оказываемой медицинской услуге;
- Соблюдение врачебной тайны и неразглашение персональных данных пациента.

2.2. Настоящим Положением на медицинское изделие Исполнителем установлены средние гарантийные сроки и сроки службы, которые указаны в Приложении №1 к настоящему Положению.

2.3. Во всех случаях обязательным условием выполнения Исполнителем гарантийных обязательств является соблюдение Пациентом:

- Рекомендованного врачом плана лечения;
- Условий и правил эксплуатации медицинских изделий, применяемых (полученных) в ходе оказания услуг;
- Сроков лечения;
- Полученных рекомендаций медицинских работников Исполнителя, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- Соблюдения рекомендаций медицинского работника Исполнителя по изменению (в том числе полному изменению, расширению, увеличению) объема и/или метода лечения и/или проведения дополнительных исследований в процессе лечения;
- А также соблюдение иных условий оказания медицинских услуг.

2.4. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на о вещественный результат оказанных стоматологических услуг для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от:

2.4.1. клинической ситуации в полости рта Пациента;

2.4.2. общего состояния и особенностей организма, образа жизни Пациента;

2.4.3. сложности клинического случая лечения;

2.4.4. наличия или отсутствия у Пациента сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях;

2.4.5. используемых технологией лечения;

2.4.6. полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом;

2.4.7. полноты выполнения пациентом рекомендаций врача, регулярности посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта;

2.5. С учетом указанных в пункте 2.4. обстоятельств, в конкретном случае и в отношении определенного Пациента гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены. Это фиксируется врачом в письменной форме в амбулаторной карте Пациента и в гарантийном талоне, с которым Пациент знакомится под роспись.

2.5.1. В гарантийном талоне врач также может указать условия, ограничивающие гарантийный срок и срок службы на медицинское изделие, проведя необходимые разъяснения Пациенту.

2.6. При обнаружении Пациентом в период установленного гарантийного срока и срока службы недостатков в области проведенного лечения, Пациент в письменной форме с указанием обстоятельств

обнаружения недостатков услуги, должен обратиться в Клинику Исполнителя, где ему оказывались стоматологические услуги. Заявление подается на имя генерального директора Клиники.

2.7. В случае установления факта наличия недостатка, в соответствии со ст. 29 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Исполнитель обязуется по выбору Пациента:

2.7.1. безвозмездно устранить недостатки оказанной услуги;

2.7.2. соответствующе уменьшить цену оказанной услуги;

2.7.3. безвозмездно изготовить другое медицинское изделие из однородного материала такого же качества или повторно оказать услугу. При этом Пациент обязан возвратить ранее переданное ему Исполнителем медицинское изделие;

2.7.4. возместить понесенные им расходы по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

2.8. В случае если врачебной комиссией будет установлено, что возникшие недостатки связаны со случаями, при которых гарантийные обязательства не сохраняются (раздел X настоящего Положения), Исполнитель не несет ответственности за возникшие недостатки оказанных услуг.

2.9. В течение установленного срока службы Исполнитель обязуется устранять только существенные недостатки в случае, если Пациент докажет, то такие недостатки возникли до принятия им результата оказания услуг или по причинам, возникшим до этого момента.

2.10. Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства/лечения, возникшие вследствие биологических особенностей организма, и вероятность возникновения которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются недостатками услуг, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований.

2.11. Ввиду того, что медицинские стоматологические изделия имеют конструктивные особенности (неоднократная примерка и коррекция протезов, расцементировка ортопедических конструкций, в том числе фиксированных на постоянный цемент, отклейка брекетов; неудобство и дискомфорт в процессе использования; раскручивание фиксирующих ортопедические конструкции винтов на имплантат; разница в цвете пломб, коронок, виниров с другими зубами, в том числе при разном освещении; пульпит витального зуба под пломбой или коронкой, иные особенности, указанные в ИДС и/или иное, указанное лечащим врачом), их наличие не является недостатком.

2.12. При обнаружении недостатков в области проведенного лечения, признанных гарантийным случаем, с согласия пациента на их устранение силами Исполнителя, такое устранение недостатков производится в объеме стоимости ранее проведенного лечения без взимания платы с Пациента при условии заключения соглашения с указанием согласованного плана лечения. В случае, если для такого устранения возникает необходимость оказания дополнительных услуг по медицинским показаниям, в силу изменения состояния здоровья пациента, сверх объема ранее проведенного лечения (медицинского вмешательства), стоимость таких дополнительных услуг оплачивается пациентом отдельно.

2.13. В случае возникновения необходимости внести изменения в медицинское изделие по медицинским и/или техническим показаниям, такие медицинские услуги и необходимые для их оказания материалы подлежат оплате Пациентом в полном объеме.

Раздел III. «Условия предоставления гарантии на стоматологические услуги»

3.1. Исполнитель будет выполнять свои гарантийные обязательства при следующих условиях:

3.1.1. Прохождение Пациентом профилактических осмотров у Исполнителя не реже 1 (одного) раза в 6 (шесть) месяцев или чаще, если рекомендовано лечащим врачом;

3.1.2. Соблюдение Пациентом гигиены полости рта в соответствии с рекомендациями врача;

3.1.3. Проведение коррекции в области проведенного лечения только в Клинике Исполнителя;

3.1.4. Обращение в Клинику Исполнителя в случае дискомфорта или нарушений (недостатков) в области проведенного лечения.

3.1.5. Если в установленную конструкцию (медицинское изделие) не внесены изменения третьими лицами или пациентом.

3.1.6. При соблюдении пациентом рекомендаций медицинских работников Исполнителя.

3.2. Обязательным условием предоставления гарантийного срока и срока службы является соблюдение Пациентом рекомендованного или согласованного плана лечения, соблюдения сроков лечения и иных условий оказания услуг, установленных Договором оказания стоматологических услуг, Дополнительным соглашением к нему, информированным добровольным согласием на медицинское вмешательство (ИДС), а также настоящим положением.

3.3. Исполнитель вправе составлять для Пациента индивидуальный план профилактических мероприятий с целью снижения риска развития заболеваний полости рта и уменьшения тяжести течения выявленных стоматологических заболеваний.

3.4. Исполнитель вправе продлить гарантийные сроки и сроки службы (в особых случаях), если Пациент осуществляет составленный для него индивидуальный план профилактических мероприятий на условиях, установленных в пунктах 2.4, 2.5, 2.5.1 настоящего Положения.

3.5. Исполнитель устанавливает гарантию качества оказания стоматологических услуг при лечении кариеса: в случае возникновения в пределах гарантийного срока рецидива кариеса на участке зуба, где была поставлена пломба, Исполнитель проводит лечение зубов в полном объеме. При развитии кариеса на другой поверхности зуба, где лечение не проводилось, Пациент (представитель Пациента) оплачивает лечение в полном объеме.

Раздел IV. «Исчисление гарантийного срока и срока службы»

4.1. Гарантийный срок и срок службы устанавливается в соответствии с настоящим Положением и начинает исчисляться с момента фиксации медицинского изделия в полости рта Пациента (фиксации ортопедической конструкции на постоянный цемент; постановки постоянной пломбы и т.д.)

4.2. Гарантийный срок и срок службы при фиксации постоянных ортопедических конструкций исчисляется в установленные сроки, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет.

4.3. Гарантийный срок и срок службы не возобновляется и не продлевается при коррекции протезов в процессе ношения, при перебазировке постоянных съемных ортопедических конструкций.

4.4. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в случае, если пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любую другую медицинскую организацию или внес изменения в готовое медицинское изделие как самостоятельно, так и с привлечением третьих лиц.

Раздел V. «Особенности предоставления гарантии на оказанные услуги по ортодонтической стоматологии»

5.1. Исполнитель гарантирует точность диагностики; выявление причины зубочелюстной аномалии; подбор оптимальной аппаратуры для исправления зубов и прикуса; улучшение эстетики и функции зубочелюстной системы; исправление зубов и прикуса (на сколько это позволит имеющаяся до начала лечения у пациента клиническая ситуация и действия Пациента в процессе лечения), если Пациентом выполнены следующие обязательные условия:

- если Пациент посещает врача- ортодонта в сроки, установленные его лечащим врачом и с рекомендованной ему частотой;
- если при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно посещает других стоматологических специалистов-терапевта, хирурга, гигиениста;
- если Пациент тщательно соблюдает все рекомендации по использованию лечебного аппарата (гарантийный срок на ортодонтический аппарат 1 месяц);
- если Пациент выполняет гигиенические правила и процедуры, которые были назначены врачом;
- если после завершения активного лечения Пациент соблюдает рекомендации по ношению удерживающего аппарата и приходит на контрольный осмотр один раз в 4-6 месяцев;

Исполнитель не гарантирует достижение результата лечения в случае нерегулярного посещения или невыполнения, в том числе частичного выполнения, рекомендаций врача и плана лечения.

Раздел VI. «Особенности предоставления гарантии на оказанные услуги по ортопедической стоматологии»

6.1. В период гарантийного срока и срока службы перебазировка съемных протезов осуществляется на платной основе в соответствии с прейскурантом Исполнителя.

6.2. Установленные настоящим Положением гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений и на втулки (матрицы).

6.3. Гарантийный срок и срок службы сокращаются при наличии у Пациента заболеваний пародонта, подвижности зубов.

6.4. Ввиду особенностей и временного характера использования установленных медицинских изделий, гарантийный срок и срок службы на временные ортопедические конструкции, к которым в том числе относятся временные коронки (мостовидные протезы), временные замещающие протезы устанавливается 1 месяц.

6.5. Гарантийный срок и срок службы не устанавливается Исполнителем на частично съемные протезы без армирования в области одиночно стоящих опорных зубов (групп зубов от 1 до 3 единицы).

6.6. В случае восстановления молочного зуба стандартной коронкой гарантийный срок на коронку составляет 6 месяцев.

Раздел VII. «Особенности предоставления гарантии на оказанные услуги по детской стоматологии»

7.1. Лечение кариеса молочных зубов (первичное обращение).

Гарантийный срок на пломбу молочного зуба составляет 6 месяцев. В течение данного срока Исполнитель гарантирует любую коррекцию пломбы. В случае возникновения в пределах гарантийного срока рецидива кариеса на участке зуба, где была поставлена пломба, Исполнитель проводит лечение зуба в полном объеме. При развитии кариеса на другой поверхности зуба, где лечение не проводилось, Пациент (представитель Пациента) оплачивает лечение в полном объеме.

Не является гарантийным случаем возникновение на ранее пролеченном молочном зубе осложненного кариеса. В таком случае Пациент (представитель Пациента) оплачивает лечение в полном объеме.

Гарантийный срок не распространяется на развитие или прогрессирование воспаления пульпы зуба в ранее пролеченном по поводу кариеса молочном зубе.

Гарантийный срок сокращается до 3 (трех) месяцев в следующих случаях:

- в случае множественного кариеса молочных зубов, развивающегося как следствие осложнения незавершенного амелогенеза (гипоплазии эмали, что является врожденным пороком недоразвития зуба или его тканей), а также кариесогенной ситуации в полости рта (состояние пониженной устойчивости зубных тканей к кариесогенным воздействиям), при невыполнении Пациентом полного плана лечения, а также всех рекомендаций лечащего врача;

- в случае неудовлетворительной гигиены полости рта;

- в случае, если кариозная полость располагалась на контактной поверхности молочного зуба, а рядом стоящий зуб, имеющий аналогичную кариозную полость на контактной поверхности, Пациент (представитель Пациента) лечить отказывается.

Исполнитель имеет право сократить гарантийный срок до 30 дней в случае, если Пациент (представитель Пациента) отказывается проводить лечение с анестезиологическим сопровождением, которое необходимо для выполнения качественной стоматологической помощи Пациенту.

Срок службы на пломбу молочного зуба составляет 6 месяцев.

7.2. Лечение осложнений кариеса молочных зубов (первичное обращение)

Гарантийный срок на лечение развития и прогрессирования воспаления пульпы с последующей постановкой пломбы составляет 6 месяцев. В течение данного срока Исполнитель гарантирует произвести коррекцию пломбы, устранить осложнения, развившиеся после лечения (повторное проведение лечения, удаление зуба).

Гарантийный срок сокращается до 3 (трех) месяцев в следующих случаях:

- в случае множественного кариеса молочных зубов (осложнения кариеса молочных зубов), развивающегося как следствие осложнения незавершенного амелогенеза (гипоплазии эмали, что является врожденным пороком недоразвития зуба или его тканей), а также кариесогенной ситуации в полости рта (состояние пониженной устойчивости зубных тканей к кариесогенным воздействиям), при невыполнении Пациентом полного плана лечения, а также всех рекомендаций лечащего врача;

- в случае неудовлетворительной гигиены полости рта;

- в случае, если кариозная полость располагалась на контактной поверхности молочного зуба, а рядом стоящий зуб, имеющий аналогичную кариозную полость на контактной поверхности, Пациент (представитель Пациента) лечить отказывается.

Исполнитель имеет право сократить гарантийный срок до 30 дней в случае, если Пациент (представитель Пациента) отказывается проводить лечение с анестезиологическим сопровождением, которое необходимо для выполнения качественной стоматологической помощи Пациенту.

Гарантийный срок на лечение молочных зубов по поводу периодонтитов составляет 30 дней. По истечении данного гарантийного срока, в случае развития осложнений, удаление зуба проводится за счет Пациента (представителя Пациента). В таком случае повторное лечение не проводится.

Срок службы на пломбу молочного зуба составляет 6 месяцев.

Раздел VIII. «Условия предоставления гарантии на стоматологические услуги по имплантации зубов»

8.1. Исполнитель при оказании услуг по имплантации зубов устанавливает следующие гарантийный срок и срок службы:

8.1.1. На имплантат зуба устанавливается срок службы 3 года.

8.1.2. Гарантийный срок после проведения операции имплантации зуба (зубов) устанавливается на время до установки ортопедической конструкции с опорой на имплантат, обычно 3-8 месяцев, при условии явки на протезирование в период, назначенный врачом. В случае отторжения имплантата Исполнитель обязуется провести повторную бесплатную операцию по установке имплантата, либо провести альтернативное лечение в объеме средств, потраченных на операцию имплантации. В случае возникновения необходимости при повторном оперативном вмешательстве в оказании дополнительных услуг, такие услуги и применяемые в процессе операции материалы оплачиваются Пациентом отдельно.

8.1.3. Не является гарантийным случаем возникновение изменений в окружающих имплантат костной и мягких тканях, приведших к потере имплантата.

8.1.4. Не является гарантийным случаем потеря имплантата или его опорной функции при завершении протезирования в клинике Исполнителя, начатого в другой медицинской организации.

8.2. Обязательным условием предоставления гарантийного срока и срока службы является соблюдение Пациентом рекомендованного или согласованного плана лечения, соблюдения сроков лечения и иных условий оказания услуг по имплантации, установленных Договором оказания стоматологических услуг, Дополнительным соглашением к нему, ИДС, а также настоящим Положением.

8.3. Гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги по имплантации зубов не распространяется, и гарантийная ответственность Исполнителя на стоматологические услуги по имплантации зубов не наступает в случае:

8.3.1. для курящих Пациентов;

8.3.2. на установленные имплантаты, если в течение года после их установки Пациент не приступил к протезированию постоянными конструкциями;

8.3.3. в случае отказа, невыполнения или уклонения Пациента следовать рекомендациям врача, связанным с лечебным процессом;

8.3.4. в случаях острой травмы челюстно-лицевой системы (аварии, несчастные случаи и др.).

8.3.5. в случае развития заболевания, не являющегося следствием недостатков оказанных медицинских услуг;

8.3.6. отторжения имплантатов в результате соматического заболевания;

8.3.7. иных обстоятельств, оговоренных в Договоре оказания стоматологических услуг и в ИДС.

8.4. Гарантийный срок и срок службы не распространяется на услуги по направленной костной регенерации и материалы, используемые при оказании данной услуги.

Раздел IX. «Стоматологические услуги, оказываемые Исполнителем без предоставления гарантии»

10.1. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг ввиду их специфики установить не предоставляется возможным. К числу таких услуг относятся:

- 10.1.1. Обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение).
- 10.1.2. Профилактические мероприятия, в том числе профессиональная гигиена полости рта: герметизации фиссур; ремотерапия; глубокое фторирование зубов.
- 10.1.3. Наложение повязки.
- 10.1.4. Постановка временной пломбы.
- 10.1.5. Амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.).
- 10.1.6. Лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).
- 10.1.7. Отбеливание зубов.
- 10.1.8. Ортодонтическое лечение.
- 10.1.9. Ремонт, коррекция ортопедических конструкций, изготовленных иными медицинскими организациями.
- 10.1.10. Частично съемные протезы без армирования в области одиночно стоящих опорных зубов (групп зубов от 1 до 3 единиц).
- 10.1.11. Анестезиологическое пособие (анестезия).
- 10.1.12. Установка постоянной пломбы на зуб со значительным (более 50%) разрушением коронковой части.
- 10.1.13. Аугментация мягких тканей.
- 10.1.14. Серебрение молочных зубов.
- 10.1.15. Направленная костная регенерация, а также материалы, использованные при оказании услуги.
- 10.1.16. Иные услуги, не предполагающие овеществленного результата оказания услуг.

Раздел XI. «Отмена гарантийных сроков и сроков службы»

11.1. Гарантийный срок и срок службы на овеществленный результат предоставляемых услуг аннулируются, и Исполнитель не несет ответственности перед Пациентом, а также освобождается от ответственности в случаях:

- 11.1.1. если недостатки в оказанных Пациенту медицинских услугах возникли вследствие непреодолимой силы;
- 11.1.2. если Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любую другую медицинскую организацию для проведения части лечения или обследования, проведения каких-либо стоматологических медицинских манипуляций без согласования с лечащим врачом в объеме проведенного лечения. Исключение составляют те случаи, когда Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, находясь в населенном пункте вне места нахождения Клиники, был вынужден экстренно обратиться за стоматологической помощью в иную медицинскую организацию. В таком случае вопрос о сохранении гарантии будет решаться по усмотрению Исполнителя в индивидуальном порядке при условии предоставления Пациентом сведений о проведенном лечении (обследовании) в иной медицинской организации, подтвержденных медицинской документацией, в течение 3 (трех) дней с момента обращения в эту организацию.
- 11.1.3. если план лечения не выполнен по причине неявки Пациента или его отказа от продолжения лечения, а также, если Пациент не соблюдает рекомендованный ему план лечения;

11.1.4. возникновения у Пациента не отмечавшейся ранее аллергии или непереносимости препаратов и/или материалов, разрешенных к применению в Российской Федерации, выявления (возникновения) у Пациента заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (например, в результате длительного приема медицинских препаратов, вредных внешних воздействий и т.д.), в том числе возникновения явления гальванизма, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих техниках;

11.1.5. если Пациент был предупрежден о возможности наступления каких-либо отрицательных последствий и/или осложнений, но принял решение приступить к лечению на таких условиях;

11.1.6. если пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, применение материала (изделия, медикамента), при этом Пациент расписывается в амбулаторной карте или иной медицинской документации о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на избранном методе лечения;

11.1.7. несоблюдение Пациентом указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, оказывающего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, что привело к снижению качества предоставляемой медицинской услуги, повлекло за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказалось на состоянии здоровья Пациента;

11.1.8. в случае нарушения графика профилактических осмотров, предусмотренного планом лечения и/или отсутствия профессиональной гигиены полости рта, если таковая процедура необходима для качественного оказания услуг или для сохранения положительного результата оказанных услуг, несоблюдения рекомендаций врача по проведению необходимых мероприятий по уходу и контролю за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, гигиенических мероприятий, надлежащий уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.).

11.1.9. если Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии самостоятельно пытался устранить возникшие у него недостатки;

11.1.10. если Пациент не соблюдает условия и правила эксплуатации медицинских изделий, правила ухода за медицинскими изделиями, применяемыми (полученными) в ходе (по результатам) оказания услуг;

11.1.11. при возникновении недостатков в области проведённого лечения, вследствие осознанного поведения Пациента, а также вследствие действий третьих лиц или действия непреодолимой силы: травмы Пациента (в том числе при занятии спортом), вредные привычки Пациента (курение, разгрызание орехов, семечек, сухарей и сушек, отрывание бутылок, пузырьков, пакетов зубами, перекусывание лески, ниток, применение зубочистки и т.п.), произведение иных действий с твердыми предметами, влекущих дополнительную физическую/ физиологическую нагрузку на челюсти и зубной ряд, способных негативно повлиять на результат лечения и др.;

11.1.12. если при возникновении проблем с медицинским изделием (выпадение имплантата, недостатки ортопедической конструкции и т.д.), установленным в полость рта, Пациент не уведомил лечащего врача Исполнителя в срок до 30 (тридцати) дней включительно об указанной проблеме и не приходит на прием в сроки, определённые лечащим врачом после его уведомления;

11.1.13. иных обстоятельств, оговоренных в Договоре оказания стоматологических услуг и в ИДС.

11.2. Исполнитель не несет ответственности в случае, если недостатки услуг (в том числе существенные недостатки) явились следствием непредставления Пациентом полной информации о состоянии здоровья, в том числе информации о возникновении ранее не отмечавшихся заболеваний/состояний или развитии острых форм хронических заболеваний, либо в случае предоставления недостоверной (ложной) информации.

11.3. Нарушение Пациентом сроков лечения и плана лечения фиксируются Исполнителем в одностороннем порядке путем соответствующих записей в медицинской карте Пациента.

11.4. В случае отказа Пациента от соблюдения рекомендаций медицинского работника Исполнителя по изменению (в том числе полному изменению, расширению, увеличению) объема и/или метода лечения и/или проведения дополнительных исследований, во всех случаях необходимых для устранения или облегчения проявлений заболевания (состояния) пациента или восстановления (улучшения) его здоровья, Исполнитель не несет ответственности за результаты обследования достоверность диагноза. При этом плата, внесенная Пациентом за оказанные услуги, не возвращается.

11.5. Исполнитель не несет ответственности за некачественные услуги, оказанные Пациенту в другом медицинском учреждении, в случае если такое некачественное оказание услуг повлияло на качество услуг Исполнителя.

11.6. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем Положении требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) результата оказания стоматологической услуги, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

11.7. Гарантии на результат оказания стоматологической услуги полностью прекращаются в случае неоплаты Пациентом любой фактически оказанной Исполнителем услуги сроком более пяти рабочих дней с момента установленной договором или дополнительным соглашением к нему даты оплаты.

**Приложение к Положению о гарантийных сроках и сроках службы
на стоматологические услуги**

Виды оказываемых стоматологических услуг	Недостатки	Сроки	
		Гарантийный срок	Срок службы
Восстановление зуба пломбой у взрослых ¹ (кроме восстановления зуба пломбой после эндодонтического лечения)	Выпадение, скол пломбы	Один год	Один год
Восстановление зуба пломбой постоянного зуба у детей ¹ (кроме восстановления зуба пломбой после эндодонтического лечения)	Выпадение, скол пломбы	Шесть месяцев	Шесть месяцев
Культевые вкладки	Расцементировка	Два года	Два года
Коронки и мостовидные протезы из пластмассы (временные)	Расцементировка, поломка	Один месяц	Шесть месяцев
Коронки из металлокерамики, цельноциркониевые и цельнометаллические	Расцементировка, скол	Два года	Два года
Мостовидные протезы металлокерамические, цельноциркониевые или цельнометаллические	Расцементировка, скол	Два года	Два года
Частичные и полные пластиночные съемные протезы	Поломка, трещина базиса, поломка кламмеров, нарушение фиксации, скол искусственных зубов	Один год	Два года
Бюгельные протезы	Поломка, трещина базиса, поломка кламмеров, нарушение фиксации замкового крепления, скол искусственных зубов	Один год	Два года
Коронки и другие постоянные ортопедические конструкции с опорой на импланты	Расцементировка, скол	Два года	Два года
Временные пластмассовые протезы	Поломка	Один месяц	Шесть месяцев
Имплантат зуба ²	Отторжение	До установки ортопедической конструкции, но не более одного года	Три года
Ортодонтические аппараты, изготовленные в лаборатории	Поломка, трещина пластмассового базиса, поломка металлических элементов, нарушение фиксации, расцементировка колец	Один месяц	Шесть месяцев

¹ Примечание. В случае появления боли после восстановления зуба пломбой- гарантия распространяется только на пломбу. При этом эндодонтическое лечение (лечение каналов зуба) проводится за счет Пациента.

² Примечание. Срок службы 3 года на имплантат действует при условии протезирования в нашей клинике.