

**У Т В Е Р Ж Д Е Н О**  
приказом № 19 от 10 апреля 2023 года

Управляющий – индивидуальный предприниматель  
ООО «Центр развития стоматологии «Садко»

В.Ю. Соколов



**Положение  
о гарантийных сроках и сроках службы  
на стоматологические услуги**

Настоящее положение основано на нормах действующего законодательства Российской Федерации и является частью Договора оказания стоматологических услуг, заключаемого между Пациентом и ООО «Центр развития стоматологии «Садко» (Исполнителем). Настоящее Положение устанавливает порядок предоставления гарантии, гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические медицинские услуги, имеющие овеществленный результат. Действие настоящего Положения распространяется также на Договоры оказания стоматологических услуг, заключаемые с 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 устраниить 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 (инструменты, аппараты, приборы, оборудование, материалы), 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.

1.6. Гарантия качества оказания стоматологических услуг: Исполнитель гарантирует оказание платных медицинских стоматологических услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора оказания стоматологических услуг, а при отсутствии в

договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, общепринятым методикам.

## *Раздел II. «Общие положения»*

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

- качественное оказание медицинских услуг в соответствии с порядками 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;
- 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 овеществленный 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 технологий 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 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 в устной форме. Врач по результатам профилактических осмотров (являющихся обязательным условием сохранения гарантийных обязательств Клиники) вправе изменить гарантийный срок, указанный в гарантийном талоне.

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 главного врача Клиники, в которой Пациент проходит лечение.

2.7. В случае установления факта наличия недостатка, в соответствии со ст. 29 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-И «О защите прав потребителей», Исполнитель обязуется по выбору Пациента:

2.7.1. безвозмездно устраниТЬ недостатки оказанной услуги;

2.7.2. соотвeтствующe уменьшить цену оказанной услуги;

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

2.7.4. возмeстить 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 устраниТЬ только существенные недостатки в случае, если Пациент докажет, что 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 имплантатах; 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 возникнет 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.

2.14. Наступление гарантийного случая устанавливается на основании решения Врачебной комиссии Клиники Исполнителя.

### ***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 обоснованных 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 зуба 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 носки (в том числе при перебаризовке 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 функций 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;
- если Пациент выполняет гигиенические правила и процедуры, которые оговорены на приеме у врача;
- 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.

5.2. В отношении ортодонтических аппаратов гарантийные сроки устанавливаются в следующих случаях:

- в случае, если поломка произошла в каркасе аппарата (например, пластмасса, кольцо, область пайки и т.д.) – гарантийный срок составляет 3 (три) месяца;
- в случае, если причиной клинического неблагополучия является поведение ортодонтического винта (например, винт не раскручивается или скручивается в обратном направлении) – гарантийный срок составляет 1 (один) год.

На ретенционные каппы гарантия составляет 1 (один) месяц.

#### ***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 преискурантом 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. 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 единиц).

6.5. 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 составит 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 последствие 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 (осложнений кариеса молочных зубов), развивающегося как последствие 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»***

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

8.1.1. На коронку – гарантийный срок и срок службы устанавливается в соответствии с разделом 2 Приложения к настоящему Положению.

8.1.2. На услуги Исполнителя – гарантийный срок на медицинские услуги Исполнителя предоставляется сроком на 1 (один) год. В течение этого времени Исполнитель обязуется провести повторную бесплатную операцию по имплантации, либо провести альтернативное лечение в объеме средств, потраченных на операцию имплантации. В случае возникновения при повторном оперативном вмешательстве в оказании дополнительных услуг, такие услуги и применяемые в процессе операции материалы оплачиваются Пациентом отдельно. В случае альтернативного лечения расходы в сумме, превышающей расходы на имплантацию, оплачиваются Пациентом дополнительно по ценам Прейскуранта, действующего на момент оказания соответствующей услуги.

При этом, Исполнитель дает гарантию только на объем медицинской помощи, оказанный в Клинике Исполнителя.

Проведение одного из этапов лечения в сторонней медицинской организации, может послужить основанием для отказа в признании случая потери имплантата или его опорной функции гарантийным.

8.2. Обязательным условием предоставления гарантийного срока и срока службы является соблюдение Пациентом рекомендованного и 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.

### ***Раздел IX. «Стоматологические услуги по имплантации, оказываемые Исполнителем без предоставления гарантии»***

9.1. Гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги по имплантации не распространяется и гарантированная ответственность Исполнителя на стоматологические услуги по имплантации не наступает в случае (случай не является гарантийным):

9.1.1. для курящих Пациентов;

9.1.2. возникновения изменений в окружающих имплантат костной и мягких тканях, непосредственно не связанных с проведенной операцией по имплантации.

9.1.3. на установленные имплантаты, если Пациент не закончил протезирования согласно срокам согласованного плана лечения;

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

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

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

9.1.7. отторжения имплантатов в результате соматического заболевания;

9.1.8. иных обстоятельств, оговоренных в Договоре оказания стоматологических услуг (Договоре лечения) и в ИДС.

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

***Раздел X. «Стоматологические услуги,  
оказываемые Исполнителем без предоставления гарантии.  
Гарантийные сроки на отдельные стоматологические услуги»***

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

10.1.1. Профилактические мероприятия, в том числе профессиональная гигиена полости рта; герметизация фиссур; ремотерапия; глубокое фторирование зубов.

10.1.2. Амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.).

10.1.3. Лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).

10.1.4. Отбеливание зубов.

10.1.5. Ортодонтическое лечение, независимо от применяемых методов и способов лечения.

10.1.6. Лечение заболеваний височно-нижнечелюстного сустава (ВНЧС), независимо от применяемых методов и способов лечения.

10.1.7. Ремонт, коррекция ортопедических конструкций, изготовленных иными медицинскими организациями.

10.1.8. Анестезиологическое пособие (анестезия).

10.1.9. Аугментация мягких тканей.

10.1.10. Направленная костная регенерация, независимо от применяемой методики и способа лечения.

10.1.11. Обработку и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение)

10.1.12. Иные услуги, не предполагающие овеществленного результата оказания услуг.

10.2. Наступление гарантийного случая и гарантийный срок устанавливаются в зависимости от наличия или отсутствия обстоятельств, указанных в том числе в информированном добровольном согласии, подписанном Пациентом, включая, но, не ограничиваясь, соблюдение Пациентом сроков лечения и иных рекомендаций.

10.3. На установку временной пломбы гарантийный срок составляет – 3 (Три) недели.

10.5. На установку постоянной пломбы на зуб со значительным (более 50%) разрушением коронковой части гарантийный срок – до 6 (шести) месяцев в зависимости от клинической ситуации.

***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 тканях;

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, применении 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. несоблюдения 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 устраниить 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 проведенного 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, открывание 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 результаты 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, определенные 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 непредоставления 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 и 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.

Виды оказываемых стоматологических услуг	Средние сроки		
	Гарантийные	(в годах)	Сроки службы
<b>Раздел 1</b>			
<b>Терапевтическая стоматология (Постановка пломб, эстетическая реставрация)</b>			
<b>Пломба из композиционного светоотверждаемого материала<sup>2</sup></b>			
Кариес на жевательной поверхности зубов	2		3
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов.	1		2
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	1,5		2
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	1		2
Покрытие пломбировочным материалом губной, щечной (вестибулярной) поверхности зубов всех групп (виниры - прямое винирование)	1		2
Кариес с разрушением двух контактных и жевательной поверхности зуба	1		1,5
Кариес двух поверхностей	1		1,5
Реставрация молочного зуба композитным пломбировочным материалом	0,5		1
<b>Пломба из стеклономерного цемента (СИЦ) по виду дефекта<sup>2</sup>:</b>			
Кариес на жевательной поверхности зубов	1		2
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	0,5		1
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	0,5		1
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки;	1 месяц		0,6
Кариес в придесневой области.	0,5		1
<b>Раздел 2</b>			
<b>Ортопедическая стоматология</b>			
Кульевые штифтовые металлические вкладки (драгметалл)	3		5
Кульевые штифтовые металлические вкладки	2		5
Виниры цельнокерамические (Empress, Cerec)	1		3
Вкладки (Empress, Cerec)	3		5
<b>Коронки</b>			
Из пластмассы (временные)	1 месяц	3 месяца (пластмассовые	
	11		

		коронки по технологии CAD/CAM, пластмассовые коронки с литым армированием – 6 месяцев)
Металлокерамическая (драгметалл)	1,5	3
Металлокерамическая (на импортном металле Virobond)	1,5	2
Металлокерамическая коронка (Ducetram Plus)	1,5	2
Цельнометаллическая (неблагородный металл)	2	3
Цельнометаллическая (драгметалл)	3	7
Реставрация молочного зуба коронкой (стандартная)	0,5	1
<b>Мостовидные протезы</b>		
Металлокерамические (неблагородный металл)	1,5	3
Металлокерамические (драгметалл)	3	7
<b>Безметалловые мостовидные протезы</b>		
Cercon	1	3
Volceram	1	2
<b>Бюгельные протезы</b>		
Частичные пластиничные протезы	1,5	3
Полные съемные протезы	1,5	3

<sup>1</sup> Примечание: средние сроки могут изменяться, в том числе в меньшую сторону, в зависимости от конкретной клинической ситуации.

<sup>2</sup> Примечание: при наличии формулировки в гарантийном талоне «в случае боли депульпировать» - гарантия распространяется только на пломбу. При этом эндодонтическое лечение (лечениe каналов зуба) проводится на счет Пациента.

Прошито, пронумеровано скреплено  
печатью 12 листов(та).

Управляющий — Индивидуальный  
предприниматель

В.Ю. Соколов

