УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ДВ-Подольск»

Д.Е Тимофеев

«19» января 2015г

Положение о гарантиях

Клиника: ООО "ДВ-Подольск" ИНН: 5036140498

ОГРН: 1145074006296

Юридический адрес: 142110, Московская обл, Подольск г, Маштакова ул, дом № 3А, квартира 1-4

Настоящим уведомляем Вас в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 и Законом «О защите прав потребителей» № 2300-1:

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ (ст. 721, 722, 724, 725, 476);
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 4, 5, 18, 19, 29, 30);
- Постановлением Правительства РФ от № 736 от 11.05.2023 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Положение определяет порядок установления, исчисления, изменения и прекращения гарантийных сроков и сроков службы на результаты стоматологических услуг, имеющие овеществленную форму.

1.3. Положение обязательно для исполнения всеми врачами-специалистами и административным персоналом Клиники.

1.4. С условиями настоящего Положения Пациент знакомится под роспись в Акте оказанных услуг (или в Информированном добровольном согласии) до начала лечения.

2. Термины и определения

Термин	Определение
Гарантийный срок	Период, в течение которого при обнаружении недостатка выполненной работы Пациент вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» (безвозмездное устранение недостатков, уменьшение цены, повторное выполнение работы). Исчисляется с даты подписания Акта оказанных услуг.
Срок службы	Период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя (ст. 5 Закона «О защите прав потребителей»).
Существенный недостаток	Недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование результата услуги в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени (полный перелом протеза, выпадение пломбы, отлом части коронки зуба с реставрацией).
Прием работы	Момент подписания Пациентом Акта оказанных услуг после окончательной фиксации/передачи результата. До этого момента Пациент вправе требовать бесплатной коррекции цвета, формы и эстетики.
Недостаток услуги	Несоответствие услуги обязательным требованиям, условиям договора, целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность Пациентом, или обычно предъявляемым требованиям.

---

3. Сфера применения гарантийных обязательств

3.1. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются на работы, имеющие овеществленный результат:

- пломбы и реставрации (композитные, стеклоиономерные);
- коронки всех видов (металлокерамические, цельнокерамические, временные лабораторные);
- виниры, люминиры;
- вкладки (культевые, керамические, композитные);
- зубные протезы (съемные, несъемные, бюгельные);
- установленные имплантаты (в части ответственности за интеграцию – раздел 7);
- ортодонтические аппараты (брекет-системы, ретейнеры, каппы, пластинки).

3.2. Гарантийные сроки НЕ устанавливаются и НЕ распространяются на:

№	Вид услуги	Основание
1	Эндодонтическое лечение (пломбирование корневых каналов), лечение пульпита и периодонтита	Невозможность 100% прогноза регенерации тканей
2	Профессиональная гигиена полости рта, отбеливание зубов	Результат зависит от образа жизни Пациента
3	Хирургические операции (удаление зубов, резекция верхушки корня, синус-лифтинг и др.)	Биологическая вариабельность заживления
4	Лечение заболеваний пародонта (гингивит, пародонтит)	Исход определяется прежде всего гигиеной Пациента
5	Ортодонтическое лечение (сам процесс перемещения зубов)	Биомеханический процесс, зависящий от индивидуальной реакции
6	Пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50%	Превышение клинических рекомендаций СтАР
7	Временные повязки, лечебные прокладки	Предназначены для кратковременного использования
8	Лечение в детской стоматологии при неспокойном поведении ребенка (с отметкой в карте)	Невозможность соблюдения технологии
9	Втулки (матрицы), замки, перебазировка протеза	Относятся к расходным материалам и текущему ремонту

3.3. Условное лечение без гарантии

В отдельных сложных случаях, при письменном согласии Пациента, лечение или протезирование может производиться **условно – без гарантии положительного результата**. Денежные средства не возвращаются. Врач обязан предупредить об этом до начала лечения с внесением записи в медицинскую карту.

---

4. Исчисление гарантийных сроков и сроков службы

4.1. **Начало течения сроков:**

- Гарантийный срок исчисляется со дня подписания Пациентом Акта оказанных услуг (акта приема-передачи результата работы).
- Срок службы исчисляется с той же даты.

4.2. **Стандартные (базовые) сроки** установлены в Приложениях № 1, 2, 3 к настоящему Положению. Эти сроки рекомендованы для пациентов со средним уровнем кариесрезистентности и удовлетворительной гигиеной полости рта.

4.3. **Индивидуальное изменение сроков:**

Лечащий врач вправе уменьшить или увеличить гарантийные сроки (с обязательным отражением в медицинской карте и письменном уведомлении Пациента) в зависимости от:

- клинической ситуации (бруксизм, глубокая окклюзия, патологическая стираемость);
- наличия общих заболеваний (сахарный диабет, иммунодефициты, онкологические заболевания, ВИЧ, туберкулез, тяжелые эндокринные патологии);
- качества гигиены полости рта (индекс ГИ по Федорову-Володкиной > 1,5);
- интенсивности кариозного процесса (индекс КПУ – см. п. 5.3);
- полноты выполнения Пациентом рекомендованного плана лечения.

4.4. Отсутствие гарантии не освобождает Клинику от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков услуги (ст. 14 Закона «О защите прав потребителей»).

---

5. Условия сохранения и прекращения гарантийных обязательств

5.1. Обязанности Пациента для сохранения гарантии:

- Соблюдать все рекомендации врача по уходу за полостью рта, конструкциями и имплантатами.
- Являться на профилактические осмотры в сроки, установленные врачом (но не реже 1 раза в 6 месяцев, если не указано иное).
- Проводить профессиональную гигиену полости рта **в Клинике ООО «ДВ-Подольск»** с периодичностью, назначенной врачом (не реже 2 раз в год; при ортопедических конструкциях и имплантатах – не реже 3–4 раз в год).

- Немедленно информировать Клинику о любых изменениях и дискомфорте, связанных с результатом лечения.

5.2. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в следующих случаях:

№	Основание	Исключение
1	Обращение в другую медицинскую организацию без письменного согласования с Клиникой	Экстренная помощь в другом городе (документальное подтверждение)
2	Самостоятельный ремонт или коррекция конструкции третьими лицами	—
3	Пропуск планового профилактического осмотра более чем на 30 календарных дней без уважительной причины	Болезнь, командировка (подтверждается документально)
4	Наступление физиологических состояний или заболеваний, влияющих на результат (беременность, гормональная перестройка, химиотерапия, прием бисфосфонатов), о чем Пациент не предупредил	—
5	Механическое повреждение конструкции в результате травмы, аварии, удара, падения	—

5.3. Снижение гарантийных сроков в зависимости от стоматологического статуса:

Показатель	Значение	Снижение сроков гарантии и службы
Индекс гигиены (ГИ)	> 1,5	на 70%
Индекс КПУ	13–18	на 30%
Индекс КПУ	более 18	на 50%
Неудовлетворительная гигиена при ортопедических конструкциях	ГИ > 1,5	на 50%
Бруксизм, парафункция жевательных мышц	подтверждено	на 50%

5.4. Эстетические претензии:

- **До подписания Акта оказанных услуг** (до окончательной фиксации) Пациент вправе требовать бесплатной коррекции цвета, формы и эстетики.
- **После подписания Акта** претензии косметического характера не принимаются.

---

6. Права и обязанности сторон. Процедура рассмотрения претензий

6.1. Права Пациента:

В течение гарантийного срока Пациент вправе предъявить одно из требований по своему выбору (ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»):

- безвозмездное устранение недостатков;
- соразмерное уменьшение цены;
- безвозмездное повторное изготовление конструкции (с возвратом ранее переданной);
- возмещение расходов на устранение недостатков третьими лицами.

В течение срока службы – только требование о безвозмездном устранении **существенных** недостатков, если Пациент докажет, что они возникли до принятия работы.

6.2. Процедура действий Пациента при обнаружении недостатков:

1. Пациент обращается в регистратуру Клиники лично или по телефону.
2. Врач проводит осмотр, фиксирует состояние в медицинской карте.
3. Пациент подаёт **письменное заявление** в двух экземплярах.
4. Клиника в течение 10 рабочих дней даёт письменный мотивированный ответ.
5. При признании случая гарантийным – устранение недостатков в срок до 30 дней.

6.3. Распределение бремени доказывания (ст. 476 ГК РФ):

- **В течение гарантийного срока** – Клиника отвечает, если **не докажет**, что недостатки возникли после передачи результата вследствие нарушения Пациентом правил использования.
- **После истечения гарантийного срока, но в пределах срока службы** – Пациент обязан **доказать**, что недостатки возникли до принятия им результата работы.

6.4. Обязанности Клиники:

- Рассмотреть письменное заявление в течение 10 рабочих дней.
- Назначить врачебную комиссию для сложных случаев (не менее 3 врачей, не участвовавших в лечении).
- Устранить недостатки бесплатно при признании случая гарантийным.
- При существенном неустранимом недостатке – уменьшить цену или расторгнуть договор.

---

7. Имплантация и протезирование на дентальных имплантатах

7.1. Общие положения

7.1.1. Настоящий раздел регулирует гарантийные обязательства Клиники при установке дентальных имплантатов и последующем протезировании.

7.1.2. Имплантация является хирургической операцией, поэтому базовые гарантийные сроки на процесс остеоинтеграции не распространяются (п. 3.2). Однако Клиника предоставляет **добровольные гарантии**, изложенные ниже.

7.2. Перечень неустранимых дефектов имплантата (существенные недостатки)

Существенными недостатками имплантата признаются:

№	Дефект	Описание
1	Отторжение имплантата	Клиническая подвижность, рентгенологические признаки потери остеоинтеграции
2	Трещина или перелом тела имплантата	Подтверждённая рентгенологически или при удалении
3	Поломка соединения имплантат–абатмент	Невозможность фиксации абатмента при отсутствии внешнего воздействия
4	Деградация поверхности имплантата	Изменение поверхности, приводящее к потере интеграции (по заключению экспертизы)

Дефекты, возникшие вследствие травмы, перегрузки, бруксизма или несоблюдения гигиены, не являются существенными.

7.3. Добровольные гарантии на имплантаты (приживление)

7.3.1. **Условия предоставления:**

- Имплантат установлен в Клинике.
- Пациентом подписано Информированное добровольное согласие на имплантацию.
- Пациент соблюдал послеоперационные рекомендации.

7.3.2. **Что гарантируется (до протезирования):**

- Приживление имплантата (отсутствие подвижности, признаков отторжения).
- Внутренняя статистика Клиники – приживаемость 98%.

7.3.3. **Действия при отторжении:**
Если в период до фиксации постоянной ортопедической конструкции произошло отторжение, Клиника по выбору Пациента:

- возвращает **100% стоимости** импланта (без стоимости костнопластических материалов и стоимости операции установки);
  или
- устанавливает новый имплантат **бесплатно** (костная пластика – за счёт Пациента).

Извлечение отторгнувшегося имплантата – бесплатно.

7.3.4. Повторная установка возможна не ранее чем через 3–6 месяцев после удаления.

7.4. Гарантийные сроки на протезы/коронки на имплантатах

7.4.1. Сроки указаны в Приложении 2 (графы «Базовая гарантия», «Расширенная гарантия», «Срок службы»).

7.4.2. **Базовый гарантийный срок (1 год)** распространяется на:

- расцементировку – перефиксация бесплатно;
- скол керамической облицовки – ремонт или переделка;
- поломку каркаса – замена конструкции (при отсутствии перегрузки).

7.4.3. **Не являются гарантийными случаями:**

- повреждения из-за перегрузки (откусывание твёрдого, открывание бутылок, травма, бруксизм без капы);
- повреждения при несоблюдении рекомендаций врача.

7.4.4. **Существенные недостатки протеза (в течение срока службы):**

- перелом протеза;
- полная потеря ретенции съёмного протеза на имплантатах.

7.5. Зависимость от бренда имплантата и материала

7.5.1. Расширенная гарантия на протезы различается в зависимости от бренда имплантата и материала коронки (см. Приложение 2).

7.5.2. **О сроках службы имплантатов:**
Производитель имплантационной системы заявляет расчётный срок службы титанового тела имплантата **до 100 лет** при соблюдении условий эксплуатации и регулярного наблюдения.

Клиника **поддерживает расширенную гарантию** на имплантат на указанный производителем срок **при строгом соблюдении Пациентом**:

- профилактических осмотров в Клинике (1 раз в 6 месяцев);
- профессиональной гигиены в Клинике (1 раз в 6 месяцев);
- отсутствия обращений в другие клиники без согласования.

7.5.3. **Объём ответственности Клиники:**
Клиника бесплатно устраняет существенные недостатки самого имплантата (титанового тела). Клиника **не возмещает** стоимость протеза/коронки при поломке имплантата, если протез изготавливался не в Клинике.

7.5.4. При нарушении условий п. 7.5.2 расширенная гарантия на имплантат **аннулируется и не восстанавливается**.

7.6. Предпротезная проверка имплантатов, установленных в другой клинике

7.6.1. Если имплантаты установлены в другом учреждении, перед протезированием проводится **обязательная диагностика** (рентген, проверка стабильности, осмотр десневой манжеты).

7.6.2. По результатам составляется акт, подписываемый Пациентом. При выявлении проблем Клиника информирует Пациента и рекомендует обратиться к установившему имплантаты врачу.

7.6.3. Клиника **не несёт ответственности** за остеоинтеграцию, отторжение, периимплантит или скрытые дефекты имплантатов, установленных в других клиниках.

7.7. Протезирование на имплантатах, установленных в другой клинике

7.7.1. Гарантия на ортопедическую конструкцию составляет **1 месяц (базовая)** и распространяется на:

- фиксацию (отсутствие расцементировки);
- целостность самой коронки/протеза.

7.7.2. По истечении 1 месяца гарантийные обязательства прекращаются.

7.8. Конструкции «Все на 4-х» и «Все на 6-ти»

7.8.1. Сроки: базовая гарантия – 1 год; расширенная – 3 года; срок службы – 5 лет.

7.8.2. В течение базовой гарантии бесплатно устраняются: расцементировка, скол керамики, перелом каркаса.

7.8.3. **Если отторгается один имплантат:**

- по вине Клиники – бесплатная установка нового (включая извлечение) и адаптация протеза;
- по вине Пациента – все работы за его счёт.

7.9. Взаимодействие с зуботехнической лабораторией

7.9.1. Клиника привлекает внешние лаборатории.

7.9.2. Ответственность за лабораторный брак несёт лаборатория. Клиника организует бесплатную переделку за счёт лаборатории в срок до 30 дней.

7.10. Оплата негарантийного ремонта

Любые работы по ремонту, переделке или замене, не признанные гарантийным случаем, выполняются за плату по действующему прейскуранту. Стоимость определяется после осмотра и фиксируется в смете, согласуемой с Пациентом до начала работ.

7.11. Контроль за соблюдением условий расширенной гарантии

7.11.1. Клиника ведёт реестр пациентов с имплантатами и ортопедическими конструкциями.

7.11.2. Автоматизированная система (SMS, уведомления, обзвон) напоминает Пациенту о явке на осмотр и гигиену.

7.11.3. Расширенная гарантия сохраняется автоматически, если Пациент прошёл осмотр и гигиену в установленный срок (допустимое отклонение – не более 30 календарных дней).

7.11.4. При пропуске более 30 дней (без уважительной причины, подтверждённой документально) расширенная гарантия **аннулируется и не восстанавливается**.

---

8. Ответственность сторон

8.1. **Ответственность Клиники:**

- За нарушение сроков устранения недостатков – неустойка 3% от цены услуги за каждый день просрочки (ст. 30 Закона № 2300-1).
- За причинение вреда здоровью – ответственность в полном объёме (ст. 14 Закона № 2300-1).

8.2. **Ответственность Пациента:**

- За несоблюдение рекомендаций врача – Пациент лишается права ссылаться на недостатки работы.
- За непредоставление полной информации о состоянии здоровья – Пациент несёт риск неблагоприятных последствий.

---

9. Расширенная гарантия (маркетинговая программа)

9.1. Расширенная гарантия предоставляется **дополнительно** к базовым гарантиям и не заменяет их.

9.2. **Условия получения расширенной гарантии:**

- полная санация полости рта (подтверждается главным врачом);
- соблюдение всех рекомендаций лечащего врача;
- прохождение профессиональной гигиены и профилактических осмотров строго в ООО «Цифровая стоматология» с периодичностью, назначенной врачом (не реже 1 раза в 6 месяцев).

9.3. **Сроки расширенной гарантии** указаны в графах «Расширенная гарантия» Приложений 1–3.

9.4. Расширенная гарантия **аннулируется** при нарушении условий п. 9.2 или п. 7.5.2.

---

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с «11» января 2021 года.

10.2. Клиника оставляет за собой право вносить изменения в Положение с обязательным уведомлением Пациентов через информационный стенд и сайт за 10 рабочих дней.

10.3. Все споры подлежат досудебному претензионному порядку (срок рассмотрения претензии – 10 дней). При недостижении согласия – передаются в суд по месту нахождения Клиники или по месту жительства Пациента.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Терапевтическая стоматология

Вид работ	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Пломба 1 поверхность (постоянные зубы)	1 год	2 года	3 года
Пломба 2 поверхности (постоянные зубы)	1 год	2 года	3 года
Наложение герметика из компомера	1 год	2 года	2 года
Вкладка керамическая CAD/CAM	1 год	3 года	3 года
Вкладка керамическая E-max	1 год	3 года	3 года
Культевая вкладка из металла	1 год	2 года	2 года
Культевая вкладка из оксида циркония	6 мес.	1 год	1 год
Реставрация молочного зуба (композит/компомер)	6 мес	1 год	1,5 года
Коронка на молочный зуб (стандартная/индивидуальная)	9 мес.	1,5 года	2 года

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Ортопедическая стоматология

Таблица 1. Коронки, виниры, вкладки (не на имплантатах)

Вид конструкции	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Коронка временная пластмассовая (лабораторная)	1 день	–	1 день
Коронка временная на имплантате (мет. основа)	1 день	–	1 день
Коронка временная клиническая (прямая)	1 день	–	1 день
Коронка временная из композита (лаб.)	1 день.	–	1 день
Коронка цельнолитая (КХС)	5 мес.	–	1 год
Коронка металлокерамическая	1 год	2 года	3 года
Коронка из оксида циркония	1 год	3 года	4 года
Коронка из полевошпатной керамики	1 год	3 года	4 года
Коронка телескопическая	1 год	2 года	3 года
Мост металлокерамический	1 год	2 года	3 года
Мост безметалловый	1 год	2 года	3 года
Частичный съёмный пластиночный протез	6 мес.	1 год	2 года
Частичный телескопический протез	1 год	3 года	4 года
Полный съёмный пластиночный протез	6 мес.	1 год	2 года
Капа (спортивная, для отбеливания)	6 мес.	1 год	2 года

Вид конструкции	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Ортопедическая конструкция на временные зубы	1 мес.	–	3 мес.

Таблица 2. Ортопедические конструкции на имплантатах

Бренд имплантата	Материал коронки	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Osstem	металлокерамика	1 год	2 года	3 года
Osstem	безметалловая	1 год	3 года	4 года
Neodent	металлокерамика	1 год	2 года	3 года
Neodent	безметалловая	1 год	3 года	4 года
Straumann	металлокерамика	1 год	3 года	5 лет
Straumann	безметалловая	1 год	5 лет	10 лет
AnyOne	металлокерамика	1 год	2 года	3 года
AnyOne	безметалловая	1 год	3 года	4 года
ST	металлокерамика	1 год	2 года	3 года
ST	безметалловая	1 год	3 года	4 года
Все на 4-х / Все на 6-ти	любой	1 год	3 года	5 лет

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Ортодонтия

Вид конструкции	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Несъемный ретейнер	1 год	2 года	3 года
Каппа однослойная	6 мес.	1 год	2 года
Вестибулярная пластинка	1 мес.	–	3 мес.
Фиксация брекета	3 мес.	До снятия системы	До снятия

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Цифровая стоматология»

Лобейко А.В.

«11» ноября 2020г

Положение о гарантиях

Клиника: ООО "Цифровая стоматология" ИНН: 5029249293

ОГРН: 1195081063462

Юридический адрес: 141002, Московская обл, Мытищи г, Станционная ул, строение 7, офис 333

Настоящим уведомляем Вас в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 и Законом «О защите прав потребителей» № 2300-1:

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ (ст. 721, 722, 724, 725, 476);
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 4, 5, 18, 19, 29, 30);
- Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Положение определяет порядок установления, исчисления, изменения и прекращения гарантийных сроков и сроков службы на результаты стоматологических услуг, имеющие овеществленную форму.

1.3. Положение обязательно для исполнения всеми врачами-специалистами и административным персоналом Клиники.

1.4. С условиями настоящего Положения Пациент знакомится под роспись в Акте оказанных услуг (или в Информированном добровольном согласии) до начала лечения.

---

2. Термины и определения

Термин	Определение
Гарантийный срок	Период, в течение которого при обнаружении недостатка выполненной работы Пациент вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» (безвозмездное устранение недостатков, уменьшение цены, повторное выполнение работы). Исчисляется с даты подписания Акта оказанных услуг.
Срок службы	Период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя (ст. 5 Закона «О защите прав потребителей»).

Термин	Определение
Существенный недостаток	Недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование результата услуги в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени (полный перелом протеза, выпадение пломбы, отлом части коронки зуба с реставрацией).
Прием работы	Момент подписания Пациентом Акта оказанных услуг после окончательной фиксации/передачи результата. До этого момента Пациент вправе требовать бесплатной коррекции цвета, формы и эстетики.
Недостаток услуги	Несоответствие услуги обязательным требованиям, условиям договора, целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность Пациентом, или обычно предъявляемым требованиям.

---

3. Сфера применения гарантийных обязательств

3.1. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются на работы, имеющие овеществленный результат:

- пломбы и реставрации (композитные, стеклоиономерные);
- коронки всех видов (металлокерамические, цельнокерамические, временные лабораторные);
- виниры, люминиры;
- вкладки (культевые, керамические, композитные);
- зубные протезы (съемные, несъемные, бюгельные);
- установленные имплантаты (в части ответственности за интеграцию – раздел 7);
- ортодонтические аппараты (брекет-системы, ретейнеры, каппы, пластинки).

3.2. Гарантийные сроки НЕ устанавливаются и НЕ распространяются на:

№	Вид услуги	Основание
1	Эндодонтическое лечение (пломбирование корневых каналов), лечение пульпита и периодонтита	Невозможность 100% прогноза регенерации тканей

№	Вид услуги	Основание
2	Профессиональная гигиена полости рта, отбеливание зубов	Результат зависит от образа жизни Пациента
3	Хирургические операции (удаление зубов, резекция верхушки корня, синус-лифтинг и др.)	Биологическая вариабельность заживления
4	Лечение заболеваний пародонта (гингивит, пародонтит)	Исход определяется прежде всего гигиеной Пациента
5	Ортодонтическое лечение (сам процесс перемещения зубов)	Биомеханический процесс, зависящий от индивидуальной реакции
6	Пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50%	Превышение клинических рекомендаций СтАР
7	Временные повязки, лечебные прокладки	Предназначены для кратковременного использования
8	Лечение в детской стоматологии при неспокойном поведении ребенка (с отметкой в карте)	Невозможность соблюдения технологии
9	Втулки (матрицы), замки, перебазировка протеза	Относятся к расходным материалам и текущему ремонту

3.3. Условное лечение без гарантии

В отдельных сложных случаях, при письменном согласии Пациента, лечение или протезирование может производиться **условно – без гарантии положительного результата**. Денежные средства не возвращаются. Врач обязан предупредить об этом до начала лечения с внесением записи в медицинскую карту.

---

4. Исчисление гарантийных сроков и сроков службы

4.1. **Начало течения сроков:**

- Гарантийный срок исчисляется со дня подписания Пациентом Акта оказанных услуг (акта приема-передачи результата работы).
- Срок службы исчисляется с той же даты.

4.2. **Стандартные (базовые) сроки** установлены в Приложениях № 1, 2, 3 к настоящему Положению. Эти сроки рекомендованы для пациентов со средним уровнем кариесрезистентности и удовлетворительной гигиеной полости рта.

4.3. **Индивидуальное изменение сроков:**

Лечащий врач вправе уменьшить или увеличить гарантийные сроки (с обязательным отражением в медицинской карте и письменном уведомлении Пациента) в зависимости от:

- клинической ситуации (бруксизм, глубокая окклюзия, патологическая стираемость);
- наличия общих заболеваний (сахарный диабет, иммунодефициты, онкологические заболевания, ВИЧ, туберкулез, тяжелые эндокринные патологии);
- качества гигиены полости рта (индекс ГИ по Федорову–Володкиной > 1,5);
- интенсивности кариозного процесса (индекс КПУ – см. п. 5.3);
- полноты выполнения Пациентом рекомендованного плана лечения.

4.4. Отсутствие гарантии не освобождает Клинику от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков услуги (ст. 14 Закона «О защите прав потребителей»).

---

5. Условия сохранения и прекращения гарантийных обязательств

5.1. Обязанности Пациента для сохранения гарантии:

- Соблюдать все рекомендации врача по уходу за полостью рта, конструкциями и имплантатами.
- Являться на профилактические осмотры в сроки, установленные врачом (но не реже 1 раза в 6 месяцев, если не указано иное).
- Проводить профессиональную гигиену полости рта **в Клинике ООО «Цифровая стоматология»** с периодичностью, назначенной врачом (не реже 2 раз в год; при ортопедических конструкциях и имплантатах – не реже 3–4 раз в год).
- Немедленно информировать Клинику о любых изменениях и дискомфорте, связанных с результатом лечения.

5.2. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в следующих случаях:

№	Основание	Исключение
1	Обращение в другую медицинскую организацию без письменного согласования с Клиникой	Экстренная помощь в другом городе (документальное подтверждение)
2	Самостоятельный ремонт или коррекция конструкции третьими лицами	—
3	Пропуск планового профилактического осмотра более чем на 30 календарных дней без уважительной причины	Болезнь, командировка (подтверждается документально)

№	Основание	Исключение
4	Наступление физиологических состояний или заболеваний, влияющих на результат (беременность, гормональная перестройка, химиотерапия, прием бисфосфонатов), о чем Пациент не предупредил	—
5	Механическое повреждение конструкции в результате травмы, аварии, удара, падения	—

5.3. Снижение гарантийных сроков в зависимости от стоматологического статуса:

Показатель	Значение	Снижение сроков гарантии и службы
Индекс гигиены (ГИ)	> 1,5	на 70%
Индекс КПУ	13–18	на 30%
Индекс КПУ	более 18	на 50%
Неудовлетворительная гигиена при ортопедических конструкциях	ГИ > 1,5	на 50%
Бруксизм, парафункция жевательных мышц	подтверждено	на 50%

5.4. Эстетические претензии:

- **До подписания Акта оказанных услуг** (до окончательной фиксации) Пациент вправе требовать бесплатной коррекции цвета, формы и эстетики.
- **После подписания Акта** претензии косметического характера не принимаются.

---

6. Права и обязанности сторон. Процедура рассмотрения претензий

6.1. Права Пациента:

В течение гарантийного срока Пациент вправе предъявить одно из требований по своему выбору (ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»):

- безвозмездное устранение недостатков;
- соразмерное уменьшение цены;

- безвозмездное повторное изготовление конструкции (с возвратом ранее переданной);
- возмещение расходов на устранение недостатков третьими лицами.

В течение срока службы – только требование о безвозмездном устранении **существенных** недостатков, если Пациент докажет, что они возникли до принятия работы.

6.2. Процедура действий Пациента при обнаружении недостатков:

6. Пациент обращается в регистратуру Клиники лично или по телефону.
7. Врач проводит осмотр, фиксирует состояние в медицинской карте.
8. Пациент подаёт **письменное заявление** в двух экземплярах.
9. Клиника в течение 10 рабочих дней даёт письменный мотивированный ответ.
10. При признании случая гарантийным – устранение недостатков в срок до 30 дней.

6.3. Распределение бремени доказывания (ст. 476 ГК РФ):

- **В течение гарантийного срока** – Клиника отвечает, если **не докажет**, что недостатки возникли после передачи результата вследствие нарушения Пациентом правил использования.
- **После истечения гарантийного срока, но в пределах срока службы** – Пациент обязан **доказать**, что недостатки возникли до принятия им результата работы.

6.4. Обязанности Клиники:

- Рассмотреть письменное заявление в течение 10 рабочих дней.
- Назначить врачебную комиссию для сложных случаев (не менее 3 врачей, не участвовавших в лечении).
- Устранить недостатки бесплатно при признании случая гарантийным.
- При существенном неустранимом недостатке – уменьшить цену или расторгнуть договор.

---

7. Имплантация и протезирование на дентальных имплантатах

7.1. Общие положения

7.1.1. Настоящий раздел регулирует гарантийные обязательства Клиники при установке дентальных имплантатов и последующем протезировании.

7.1.2. Имплантация является хирургической операцией, поэтому базовые гарантийные сроки на процесс остеоинтеграции не распространяются (п. 3.2). Однако Клиника предоставляет **добровольные гарантии**, изложенные ниже.

7.2. Перечень неустранимых дефектов имплантата (существенные недостатки)

Существенными недостатками имплантата признаются:

№	Дефект	Описание
1	Отторжение имплантата	Клиническая подвижность, рентгенологические признаки потери остеоинтеграции
2	Трещина или перелом тела имплантата	Подтверждённая рентгенологически или при удалении
3	Поломка соединения имплантат–абатмент	Невозможность фиксации абатмента при отсутствии внешнего воздействия
4	Деградация поверхности имплантата	Изменение поверхности, приводящее к потере интеграции (по заключению экспертизы)

Дефекты, возникшие вследствие травмы, перегрузки, бруксизма или несоблюдения гигиены, не являются существенными.

7.3. Добровольные гарантии на имплантаты (приживление)

7.3.1. **Условия предоставления:**

- Имплантат установлен в Клинике.
- Пациентом подписано Информированное добровольное согласие на имплантацию.
- Пациент соблюдал послеоперационные рекомендации.

7.3.2. **Что гарантируется (до протезирования):**

- Приживление имплантата (отсутствие подвижности, признаков отторжения).
- Внутренняя статистика Клиники – приживаемость 98%.

7.3.3. **Действия при отторжении:**
Если в период до фиксации постоянной ортопедической конструкции произошло отторжение, Клиника по выбору Пациента:

- возвращает **100% стоимости** импланта (без стоимости костнопластических материалов и стоимости операции установки);
  или
- устанавливает новый имплантат **бесплатно** (костная пластика – за счёт Пациента).

Извлечение отторгнувшегося имплантата – бесплатно.

7.3.4. Повторная установка возможна не ранее чем через 3–6 месяцев после удаления.

7.4. Гарантийные сроки на протезы/коронки на имплантатах

7.4.1. Сроки указаны в Приложении 2 (графы «Базовая гарантия», «Расширенная гарантия», «Срок службы»).

7.4.2. **Базовый гарантийный срок (1 год)** распространяется на:

- расцементировку – перефиксация бесплатно;
- скол керамической облицовки – ремонт или переделка;
- поломку каркаса – замена конструкции (при отсутствии перегрузки).

7.4.3. **Не являются гарантийными случаями:**

- повреждения из-за перегрузки (откусывание твёрдого, открывание бутылок, травма, бруксизм без капы);
- повреждения при несоблюдении рекомендаций врача.

7.4.4. **Существенные недостатки протеза (в течение срока службы):**

- перелом протеза;
- полная потеря ретенции съёмного протеза на имплантатах.

7.5. Зависимость от бренда имплантата и материала

7.5.1. Расширенная гарантия на протезы различается в зависимости от бренда имплантата и материала коронки (см. Приложение 2).

7.5.2. **О сроках службы имплантатов:**
Производитель имплантационной системы заявляет расчётный срок службы титанового тела имплантата **до 100 лет** при соблюдении условий эксплуатации и регулярного наблюдения.

Клиника **поддерживает расширенную гарантию** на имплантат на указанный производителем срок **при строгом соблюдении Пациентом**:

- профилактических осмотров в Клинике (1 раз в 6 месяцев);
- профессиональной гигиены в Клинике (1 раз в 6 месяцев);
- отсутствия обращений в другие клиники без согласования.

7.5.3. **Объём ответственности Клиники:**
Клиника бесплатно устраняет существенные недостатки самого имплантата (титанового тела). Клиника **не возмещает** стоимость протеза/коронки при поломке имплантата, если протез изготавливался не в Клинике.

7.5.4. При нарушении условий п. 7.5.2 расширенная гарантия на имплантат **аннулируется и не восстанавливается**.

7.6. Предпротезная проверка имплантатов, установленных в другой клинике

7.6.1. Если имплантаты установлены в другом учреждении, перед протезированием проводится **обязательная диагностика** (рентген, проверка стабильности, осмотр десневой манжеты).

7.6.2. По результатам составляется акт, подписываемый Пациентом. При выявлении проблем Клиника информирует Пациента и рекомендует обратиться к установившему имплантаты врачу.

7.6.3. Клиника **не несёт ответственности** за остеоинтеграцию, отторжение, периимплантит или скрытые дефекты имплантатов, установленных в других клиниках.

7.7. Протезирование на имплантатах, установленных в другой клинике

7.7.1. Гарантия на ортопедическую конструкцию составляет **1 месяц (базовая)** и распространяется на:

- фиксацию (отсутствие расцементировки);
- целостность самой коронки/протеза.

7.7.2. По истечении 1 месяца гарантийные обязательства прекращаются.

7.8. Конструкции «Все на 4-х» и «Все на 6-ти»

7.8.1. Сроки: базовая гарантия – 1 год; расширенная – 3 года; срок службы – 5 лет.

7.8.2. В течение базовой гарантии бесплатно устраняются: расцементировка, скол керамики, перелом каркаса.

7.8.3. **Если отторгается один имплантат:**

- по вине Клиники – бесплатная установка нового (включая извлечение) и адаптация протеза;
- по вине Пациента – все работы за его счёт.

7.9. Взаимодействие с зуботехнической лабораторией

7.9.1. Клиника привлекает внешние лаборатории.

7.9.2. Ответственность за лабораторный брак несёт лаборатория. Клиника организует бесплатную переделку за счёт лаборатории в срок до 30 дней.

7.10. Оплата негарантийного ремонта

Любые работы по ремонту, переделке или замене, не признанные гарантийным случаем, выполняются за плату по действующему прейскуранту. Стоимость определяется после осмотра и фиксируется в смете, согласуемой с Пациентом до начала работ.

7.11. Контроль за соблюдением условий расширенной гарантии

7.11.1. Клиника ведёт реестр пациентов с имплантатами и ортопедическими конструкциями.

7.11.2. Автоматизированная система (SMS, уведомления, обзвон) напоминает Пациенту о явке на осмотр и гигиену.

7.11.3. Расширенная гарантия сохраняется автоматически, если Пациент прошёл осмотр и гигиену в установленный срок (допустимое отклонение – не более 30 календарных дней).

7.11.4. При пропуске более 30 дней (без уважительной причины, подтверждённой документально) расширенная гарантия **аннулируется и не восстанавливается**.

8. Ответственность сторон

8.1. **Ответственность Клиники:**

- За нарушение сроков устранения недостатков – неустойка 3% от цены услуги за каждый день просрочки (ст. 30 Закона № 2300-1).
- За причинение вреда здоровью – ответственность в полном объёме (ст. 14 Закона № 2300-1).

8.2. **Ответственность Пациента:**

- За несоблюдение рекомендаций врача – Пациент лишается права ссылаться на недостатки работы.
- За непредоставление полной информации о состоянии здоровья – Пациент несёт риск неблагоприятных последствий.

---

9. Расширенная гарантия (маркетинговая программа)

9.1. Расширенная гарантия предоставляется **дополнительно** к базовым гарантиям и не заменяет их.

9.2. **Условия получения расширенной гарантии:**

- полная санация полости рта (подтверждается главным врачом);
- соблюдение всех рекомендаций лечащего врача;
- прохождение профессиональной гигиены и профилактических осмотров строго в ООО «Цифровая стоматология» с периодичностью, назначенной врачом (не реже 1 раза в 6 месяцев).

9.3. **Сроки расширенной гарантии** указаны в графах «Расширенная гарантия» Приложений 1–3.

9.4. Расширенная гарантия **аннулируется** при нарушении условий п. 9.2 или п. 7.5.2.

---

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с «11» января 2021 года.

10.2. Клиника оставляет за собой право вносить изменения в Положение с обязательным уведомлением Пациентов через информационный стенд и сайт за 10 рабочих дней.

10.3. Все споры подлежат досудебному претензионному порядку (срок рассмотрения претензии – 10 дней). При недостижении согласия – передаются в суд по месту нахождения Клиники или по месту жительства Пациента.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Терапевтическая стоматология

Вид работ	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Пломба 1 поверхность (постоянные зубы)	1 год	2 года	3 года
Пломба 2 поверхности (постоянные зубы)	1 год	2 года	3 года
Наложение герметика из компомера	1 год	2 года	2 года
Вкладка керамическая CAD/CAM	1 год	3 года	3 года
Вкладка керамическая E-max	1 год	3 года	3 года
Культевая вкладка из металла	1 год	2 года	2 года
Культевая вкладка из оксида циркония	6 мес.	1 год	1 год
Реставрация молочного зуба (композит/компомер)	6 мес	1 год	1,5 года
Коронка на молочный зуб (стандартная/индивидуальная)	9 мес.	1,5 года	2 года

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Ортопедическая стоматология

Таблица 1. Коронки, виниры, вкладки (не на имплантатах)

Вид конструкции	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Коронка временная пластмассовая (лабораторная)	1 день	–	1 день

Вид конструкции	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Коронка временная на имплантате (мет. основа)	1 день	–	1 день
Коронка временная клиническая (прямая)	1 день	–	1 день
Коронка временная из композита (лаб.)	1 день	–	1 день
Коронка цельнолитая (КХС)	5 мес.	–	1 год
Коронка металлокерамическая	1 год	2 года	3 года
Коронка из оксида циркония	1 год	3 года	4 года
Коронка из полевошпатной керамики	1 год	3 года	4 года
Коронка телескопическая	1 год	2 года	3 года
Мост металлокерамический	1 год	2 года	3 года
Мост безметалловый	1 год	2 года	3 года
Частичный съёмный пластиночный протез	6 мес.	1 год	2 года
Частичный телескопический протез	1 год	3 года	4 года
Полный съёмный пластиночный протез	6 мес.	1 год	2 года
Капа (спортивная, для отбеливания)	6 мес.	1 год	2 года
Ортопедическая конструкция на временные зубы	1 мес.	–	3 мес.

Таблица 2. Ортопедические конструкции на имплантатах

Бренд имплантата	Материал коронки	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Osstem	металлокерамика	1 год	2 года	3 года

Бренд имплантата	Материал коронки	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Osstem	безметалловая	1 год	3 года	4 года
Neodent	металлокерамика	1 год	2 года	3 года
Neodent	безметалловая	1 год	3 года	4 года
Straumann	металлокерамика	1 год	3 года	5 лет
Straumann	безметалловая	1 год	5 лет	10 лет
AnyOne	металлокерамика	1 год	2 года	3 года
AnyOne	безметалловая	1 год	3 года	4 года
ST	металлокерамика	1 год	2 года	3 года
ST	безметалловая	1 год	3 года	4 года
Все на 4-х / Все на 6-ти	любой	1 год	3 года	5 лет

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Ортодонтия

Вид конструкции	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Несъемный ретейнер	1 год	2 года	3 года
Каппа однослойная	6 мес.	1 год	2 года
Вестибулярная пластинка	1 мес.	–	3 мес.
Фиксация брекета	3 мес.	До снятия системы	До снятия

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ДЕНТАЛВЭЙ»

Д.Е Тимофеев

«03» марта 2022г

Положение о гарантиях

Клиника: ООО "ДенталВэй" ИНН: 9729314587

ОГРН: 1195081063462

Юридический адрес: 119619, Москва г, ул Производственная, д. 8, к. 1, помещ. 14Н

Настоящим уведомляем Вас в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 и Законом «О защите прав потребителей» № 2300-1:

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ (ст. 721, 722, 724, 725, 476);
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 4, 5, 18, 19, 29, 30);

- Постановлением Правительства РФ от № 736 от 11.05.2023 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Положение определяет порядок установления, исчисления, изменения и прекращения гарантийных сроков и сроков службы на результаты стоматологических услуг, имеющие овеществленную форму.

1.3. Положение обязательно для исполнения всеми врачами-специалистами и административным персоналом Клиники.

1.4. С условиями настоящего Положения Пациент знакомится под роспись в Акте оказанных услуг (или в Информированном добровольном согласии) до начала лечения.

---

2. Термины и определения

Термин	Определение
Гарантийный срок	Период, в течение которого при обнаружении недостатка выполненной работы Пациент вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» (безвозмездное устранение недостатков, уменьшение цены, повторное выполнение работы). Исчисляется с даты подписания Акта оказанных услуг.
Срок службы	Период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя (ст. 5 Закона «О защите прав потребителей»).
Существенный недостаток	Недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование результата услуги в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени (полный перелом протеза, выпадение пломбы, отлом части коронки зуба с реставрацией).

Термин	Определение
Прием работы	Момент подписания Пациентом Акта оказанных услуг после окончательной фиксации/передачи результата. До этого момента Пациент вправе требовать бесплатной коррекции цвета, формы и эстетики.
Недостаток услуги	Несоответствие услуги обязательным требованиям, условиям договора, целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность Пациентом, или обычно предъявляемым требованиям.

---

3. Сфера применения гарантийных обязательств

3.1. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются на работы, имеющие овеществленный результат:

- пломбы и реставрации (композитные, стеклоиономерные);
- коронки всех видов (металлокерамические, цельнокерамические, временные лабораторные);
- виниры, люминиры;
- вкладки (культевые, керамические, композитные);
- зубные протезы (съемные, несъемные, бюгельные);
- установленные имплантаты (в части ответственности за интеграцию – раздел 7);
- ортодонтические аппараты (брекет-системы, ретейнеры, каппы, пластинки).

3.2. Гарантийные сроки НЕ устанавливаются и НЕ распространяются на:

№	Вид услуги	Основание
1	Эндодонтическое лечение (пломбирование корневых каналов), лечение пульпита и периодонтита	Невозможность 100% прогноза регенерации тканей
2	Профессиональная гигиена полости рта, отбеливание зубов	Результат зависит от образа жизни Пациента
3	Хирургические операции (удаление зубов, резекция верхушки корня, синус-лифтинг и др.)	Биологическая вариабельность заживления
4	Лечение заболеваний пародонта (гингивит, пародонтит)	Исход определяется прежде всего гигиеной Пациента

№	Вид услуги	Основание
5	Ортодонтическое лечение (сам процесс перемещения зубов)	Биомеханический процесс, зависящий от индивидуальной реакции
6	Пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50%	Превышение клинических рекомендаций СтАР
7	Временные повязки, лечебные прокладки	Предназначены для кратковременного использования
8	Лечение в детской стоматологии при неспокойном поведении ребенка (с отметкой в карте)	Невозможность соблюдения технологии
9	Втулки (матрицы), замки, перебазировка протеза	Относятся к расходным материалам и текущему ремонту

3.3. Условное лечение без гарантии

В отдельных сложных случаях, при письменном согласии Пациента, лечение или протезирование может производиться **условно – без гарантии положительного результата**. Денежные средства не возвращаются. Врач обязан предупредить об этом до начала лечения с внесением записи в медицинскую карту.

---

4. Исчисление гарантийных сроков и сроков службы

4.1. **Начало течения сроков:**

- Гарантийный срок исчисляется со дня подписания Пациентом Акта оказанных услуг (акта приема-передачи результата работы).
- Срок службы исчисляется с той же даты.

4.2. **Стандартные (базовые) сроки** установлены в Приложениях № 1, 2, 3 к настоящему Положению. Эти сроки рекомендованы для пациентов со средним уровнем кариесрезистентности и удовлетворительной гигиеной полости рта.

4.3. **Индивидуальное изменение сроков:**

Лечащий врач вправе уменьшить или увеличить гарантийные сроки (с обязательным отражением в медицинской карте и письменном уведомлении Пациента) в зависимости от:

- клинической ситуации (бруксизм, глубокая окклюзия, патологическая стираемость);
- наличия общих заболеваний (сахарный диабет, иммунодефициты, онкологические заболевания, ВИЧ, туберкулез, тяжелые эндокринные патологии);

- качества гигиены полости рта (индекс ГИ по Федорову–Володкиной > 1,5);
- интенсивности кариозного процесса (индекс КПУ – см. п. 5.3);
- полноты выполнения Пациентом рекомендованного плана лечения.

4.4. Отсутствие гарантии не освобождает Клинику от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков услуги (ст. 14 Закона «О защите прав потребителей»).

---

5. Условия сохранения и прекращения гарантийных обязательств

5.1. Обязанности Пациента для сохранения гарантии:

- Соблюдать все рекомендации врача по уходу за полостью рта, конструкциями и имплантатами.
- Являться на профилактические осмотры в сроки, установленные врачом (но не реже 1 раза в 6 месяцев, если не указано иное).
- Проводить профессиональную гигиену полости рта **в Клинике ООО «ДенталВей»** с периодичностью, назначенной врачом (не реже 2 раз в год; при ортопедических конструкциях и имплантатах – не реже 3–4 раз в год).
- Немедленно информировать Клинику о любых изменениях и дискомфорте, связанных с результатом лечения.

5.2. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в следующих случаях:

№	Основание	Исключение
1	Обращение в другую медицинскую организацию без письменного согласования с Клиникой	Экстренная помощь в другом городе (документальное подтверждение)
2	Самостоятельный ремонт или коррекция конструкции третьими лицами	—
3	Пропуск планового профилактического осмотра более чем на 30 календарных дней без уважительной причины	Болезнь, командировка (подтверждается документально)
4	Наступление физиологических состояний или заболеваний, влияющих на результат (беременность, гормональная перестройка, химиотерапия, прием бисфосфонатов), о чем Пациент не предупредил	—

№	Основание	Исключение
5	Механическое повреждение конструкции в результате травмы, аварии, удара, падения	—

5.3. Снижение гарантийных сроков в зависимости от стоматологического статуса:

Показатель	Значение	Снижение сроков гарантии и службы
Индекс гигиены (ГИ)	> 1,5	на 70%
Индекс КПУ	13–18	на 30%
Индекс КПУ	более 18	на 50%
Неудовлетворительная гигиена при ортопедических конструкциях	ГИ > 1,5	на 50%
Бруксизм, парафункция жевательных мышц	подтверждено	на 50%

5.4. Эстетические претензии:

- **До подписания Акта оказанных услуг** (до окончательной фиксации) Пациент вправе требовать бесплатной коррекции цвета, формы и эстетики.
- **После подписания Акта** претензии косметического характера не принимаются.

---

6. Права и обязанности сторон. Процедура рассмотрения претензий

6.1. Права Пациента:

В течение гарантийного срока Пациент вправе предъявить одно из требований по своему выбору (ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»):

- безвозмездное устранение недостатков;
- соразмерное уменьшение цены;
- безвозмездное повторное изготовление конструкции (с возвратом ранее переданной);
- возмещение расходов на устранение недостатков третьими лицами.

В течение срока службы – только требование о безвозмездном устранении **существенных** недостатков, если Пациент докажет, что они возникли до принятия работы.

6.2. Процедура действий Пациента при обнаружении недостатков:

- Пациент обращается в регистратуру Клиники лично или по телефону.
- Врач проводит осмотр, фиксирует состояние в медицинской карте.
- Пациент подаёт **письменное заявление** в двух экземплярах.
- Клиника в течение 10 рабочих дней даёт письменный мотивированный ответ.
- При признании случая гарантийным – устранение недостатков в срок до 30 дней.

6.3. Распределение бремени доказывания (ст. 476 ГК РФ):

- **В течение гарантийного срока** – Клиника отвечает, если **не докажет**, что недостатки возникли после передачи результата вследствие нарушения Пациентом правил использования.
- **После истечения гарантийного срока, но в пределах срока службы** – Пациент обязан **доказать**, что недостатки возникли до принятия им результата работы.

6.4. Обязанности Клиники:

- Рассмотреть письменное заявление в течение 10 рабочих дней.
- Назначить врачебную комиссию для сложных случаев (не менее 3 врачей, не участвовавших в лечении).
- Устранить недостатки бесплатно при признании случая гарантийным.
- При существенном неустранимом недостатке – уменьшить цену или расторгнуть договор.

---

7. Имплантация и протезирование на дентальных имплантатах

7.1. Общие положения

7.1.1. Настоящий раздел регулирует гарантийные обязательства Клиники при установке дентальных имплантатов и последующем протезировании.

7.1.2. Имплантация является хирургической операцией, поэтому базовые гарантийные сроки на процесс остеоинтеграции не распространяются (п. 3.2). Однако Клиника предоставляет **добровольные гарантии**, изложенные ниже.

7.2. Перечень неустранимых дефектов имплантата (существенные недостатки)

Существенными недостатками имплантата признаются:

№	Дефект	Описание
1	Отторжение имплантата	Клиническая подвижность, рентгенологические признаки потери остеоинтеграции

№	Дефект	Описание
2	Трещина или перелом тела имплантата	Подтверждённая рентгенологически или при удалении
3	Поломка соединения имплантат–абатмент	Невозможность фиксации абатмента при отсутствии внешнего воздействия
4	Деградация поверхности имплантата	Изменение поверхности, приводящее к потере интеграции (по заключению экспертизы)

Дефекты, возникшие вследствие травмы, перегрузки, бруксизма или несоблюдения гигиены, не являются существенными.

7.3. Добровольные гарантии на имплантаты (приживление)

7.3.1. **Условия предоставления:**

- Имплантат установлен в Клинике.
- Пациентом подписано Информированное добровольное согласие на имплантацию.
- Пациент соблюдал послеоперационные рекомендации.

7.3.2. **Что гарантируется (до протезирования):**

- Приживление имплантата (отсутствие подвижности, признаков отторжения).
- Внутренняя статистика Клиники – приживаемость 98%.

7.3.3. **Действия при отторжении:**
Если в период до фиксации постоянной ортопедической конструкции произошло отторжение, Клиника по выбору Пациента:

- возвращает **100% стоимости** импланта (без стоимости костнопластических материалов и стоимости операции установки);
  или
- устанавливает новый имплантат **бесплатно** (костная пластика – за счёт Пациента).

Извлечение отторгнувшегося имплантата – бесплатно.

7.3.4. Повторная установка возможна не ранее чем через 3–6 месяцев после удаления.

7.4. Гарантийные сроки на протезы/коронки на имплантатах

7.4.1. Сроки указаны в Приложении 2 (графы «Базовая гарантия», «Расширенная гарантия», «Срок службы»).

7.4.2. **Базовый гарантийный срок (1 год)** распространяется на:

- расцементировку – перефиксация бесплатно;
- скол керамической облицовки – ремонт или переделка;
- поломку каркаса – замена конструкции (при отсутствии перегрузки).

7.4.3. **Не являются гарантийными случаями:**

- повреждения из-за перегрузки (откусывание твёрдого, открывание бутылок, травма, бруксизм без капы);
- повреждения при несоблюдении рекомендаций врача.

7.4.4. **Существенные недостатки протеза (в течение срока службы):**

- перелом протеза;
- полная потеря ретенции съёмного протеза на имплантатах.

7.5. Зависимость от бренда имплантата и материала

7.5.1. Расширенная гарантия на протезы различается в зависимости от бренда имплантата и материала коронки (см. Приложение 2).

7.5.2. **О сроках службы имплантатов:**
Производитель имплантационной системы заявляет расчётный срок службы титанового тела имплантата **до 100 лет** при соблюдении условий эксплуатации и регулярного наблюдения.

Клиника **поддерживает расширенную гарантию** на имплантат на указанный производителем срок **при строгом соблюдении Пациентом**:

- профилактических осмотров в Клинике (1 раз в 6 месяцев);
- профессиональной гигиены в Клинике (1 раз в 6 месяцев);
- отсутствия обращений в другие клиники без согласования.

7.5.3. **Объём ответственности Клиники:**
Клиника бесплатно устраняет существенные недостатки самого имплантата (титанового тела). Клиника **не возмещает** стоимость протеза/коронки при поломке имплантата, если протез изготавливался не в Клинике.

7.5.4. При нарушении условий п. 7.5.2 расширенная гарантия на имплантат **аннулируется и не восстанавливается**.

7.6. Предпротезная проверка имплантатов, установленных в другой клинике

7.6.1. Если имплантаты установлены в другом учреждении, перед протезированием проводится **обязательная диагностика** (рентген, проверка стабильности, осмотр десневой манжеты).

7.6.2. По результатам составляется акт, подписываемый Пациентом. При выявлении проблем Клиника информирует Пациента и рекомендует обратиться к установившему имплантаты врачу.

7.6.3. Клиника **не несёт ответственности** за остеоинтеграцию, отторжение, периимплантит или скрытые дефекты имплантатов, установленных в других клиниках.

7.7. Протезирование на имплантатах, установленных в другой клинике

7.7.1. Гарантия на ортопедическую конструкцию составляет **1 месяц (базовая)** и распространяется на:

- фиксацию (отсутствие расцементировки);
- целостность самой коронки/протеза.

7.7.2. По истечении 1 месяца гарантийные обязательства прекращаются.

7.8. Конструкции «Все на 4-х» и «Все на 6-ти»

7.8.1. Сроки: базовая гарантия – 1 год; расширенная – 3 года; срок службы – 5 лет.

7.8.2. В течение базовой гарантии бесплатно устраняются: расцементировка, скол керамики, перелом каркаса.

7.8.3. **Если отторгается один имплантат:**

- по вине Клиники – бесплатная установка нового (включая извлечение) и адаптация протеза;
- по вине Пациента – все работы за его счёт.

7.9. Взаимодействие с зуботехнической лабораторией

7.9.1. Клиника привлекает внешние лаборатории.

7.9.2. Ответственность за лабораторный брак несёт лаборатория. Клиника организует бесплатную переделку за счёт лаборатории в срок до 30 дней.

7.10. Оплата негарантийного ремонта

Любые работы по ремонту, переделке или замене, не признанные гарантийным случаем, выполняются за плату по действующему прейскуранту. Стоимость определяется после осмотра и фиксируется в смете, согласуемой с Пациентом до начала работ.

7.11. Контроль за соблюдением условий расширенной гарантии

7.11.1. Клиника ведёт реестр пациентов с имплантатами и ортопедическими конструкциями.

7.11.2. Автоматизированная система (SMS, уведомления, обзвон) напоминает Пациенту о явке на осмотр и гигиену.

7.11.3. Расширенная гарантия сохраняется автоматически, если Пациент прошёл осмотр и гигиену в установленный срок (допустимое отклонение – не более 30 календарных дней).

7.11.4. При пропуске более 30 дней (без уважительной причины, подтверждённой документально) расширенная гарантия **аннулируется и не восстанавливается**.

---

8. Ответственность сторон

8.1. **Ответственность Клиники:**

- За нарушение сроков устранения недостатков – неустойка 3% от цены услуги за каждый день просрочки (ст. 30 Закона № 2300-1).
- За причинение вреда здоровью – ответственность в полном объёме (ст. 14 Закона № 2300-1).

8.2. **Ответственность Пациента:**

11. За несоблюдение рекомендаций врача – Пациент лишается права ссылаться на недостатки работы.
12. За непредоставление полной информации о состоянии здоровья – Пациент несёт риск неблагоприятных последствий.

---

9. Расширенная гарантия (маркетинговая программа)

9.1. Расширенная гарантия предоставляется **дополнительно** к базовым гарантиям и не заменяет их.

9.2. **Условия получения расширенной гарантии:**

- полная санация полости рта (подтверждается главным врачом);
- соблюдение всех рекомендаций лечащего врача;
- прохождение профессиональной гигиены и профилактических осмотров строго в ООО «Цифровая стоматология» с периодичностью, назначенной врачом (не реже 1 раза в 6 месяцев).

9.3. **Сроки расширенной гарантии** указаны в графах «Расширенная гарантия» Приложений 1–3.

9.4. Расширенная гарантия **аннулируется** при нарушении условий п. 9.2 или п. 7.5.2.

---

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с «11» января 2021 года.

10.2. Клиника оставляет за собой право вносить изменения в Положение с обязательным уведомлением Пациентов через информационный стенд и сайт за 10 рабочих дней.

10.3. Все споры подлежат досудебному претензионному порядку (срок рассмотрения претензии – 10 дней). При недостижении согласия – передаются в суд по месту нахождения Клиники или по месту жительства Пациента.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Терапевтическая стоматология

Вид работ	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Пломба 1 поверхность (постоянные зубы)	1 год	2 года	3 года
Пломба 2 поверхности (постоянные зубы)	1 год	2 года	3 года
Наложение герметика из компомера	1 год	2 года	2 года
Вкладка керамическая CAD/CAM	1 год	3 года	3 года
Вкладка керамическая E-max	1 год	3 года	3 года
Культевая вкладка из металла	1 год	2 года	2 года
Культевая вкладка из оксида циркония	6 мес.	1 год	1 год
Реставрация молочного зуба (композит/компомер)	6 мес	1 год	1,5 года
Коронка на молочный зуб (стандартная/индивидуальная)	9 мес.	1,5 года	2 года

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Ортопедическая стоматология

Таблица 1. Коронки, виниры, вкладки (не на имплантатах)

Вид конструкции	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Коронка временная пластмассовая (лабораторная)	1 день	–	1 день
Коронка временная на имплантате (мет. основа)	1 день	–	1 день
Коронка временная клиническая (прямая)	1 день	–	1 день

Вид конструкции	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Коронка временная из композита (лаб.)	1 день	–	1 день
Коронка цельнолитая (КХС)	5 мес.	–	1 год
Коронка металлокерамическая	1 год	2 года	3 года
Коронка из оксида циркония	1 год	3 года	4 года
Коронка из полевошпатной керамики	1 год	3 года	4 года
Коронка телескопическая	1 год	2 года	3 года
Мост металлокерамический	1 год	2 года	3 года
Мост безметалловый	1 год	2 года	3 года
Частичный съёмный пластиночный протез	6 мес.	1 год	2 года
Частичный телескопический протез	1 год	3 года	4 года
Полный съёмный пластиночный протез	6 мес.	1 год	2 года
Капа (спортивная, для отбеливания)	6 мес.	1 год	2 года
Ортопедическая конструкция на временные зубы	1 мес.	–	3 мес.

Таблица 2. Ортопедические конструкции на имплантатах

Бренд имплантата	Материал коронки	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Osstem	металлокерамика	1 год	2 года	3 года
Osstem	безметалловая	1 год	3 года	4 года
Neodent	металлокерамика	1 год	2 года	3 года
Neodent	безметалловая	1 год	3 года	4 года

Бренд имплантата	Материал коронки	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Straumann	металлокерамика	1 год	3 года	5 лет
Straumann	безметалловая	1 год	5 лет	10 лет
AnyOne	металлокерамика	1 год	2 года	3 года
AnyOne	безметалловая	1 год	3 года	4 года
ST	металлокерамика	1 год	2 года	3 года
ST	безметалловая	1 год	3 года	4 года
Все на 4-х / Все на 6-ти	любой	1 год	3 года	5 лет

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Ортодонтия

Вид конструкции	Базовая гарантия	Расширенная гарантия	Срок службы
Несъемный ретейнер	1 год	2 года	3 года
Каппа однослойная	6 мес.	1 год	2 года
Вестибулярная пластинка	1 мес.	–	3 мес.
Фиксация брекета	3 мес.	До снятия системы	До снятия