УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ГОЛЛИВУД»
_____О.А.Яхина
«__»_____2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «ГОЛЛИВУД»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на производимые в ООО «ГОЛЛИВУД» (далее – Клиника) стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.3. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или краевом уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

1.4. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный (материальный) результат: пломбы, восстановления и реставрации зубов, зубные коронки, зубные протезы.

1.5. В соответствии с установленными гарантиями ООО «ГОЛЛИВУД» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

1.6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «ГОЛЛИВУД».

1.7. Термины, используемые в данном Положении.

Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

• безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Потребитель обязан возвратить ранее переданную ему Исполнителем вещь;

• отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков;

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

Устранимые недостатки - подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировка цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовка ложа съемного зубного протеза и др.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты.

1.7.В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

1.8.Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

1.9.Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.10.Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

Срок службы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

2.Гарантийные обязательства ООО «ГОЛЛИВУД»

2.1. В соответствии с действующим законодательством ООО «ГОЛЛИВУД» в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

2.1.В течение установленного срока службы отвечает только за существенные недостатки работы, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

2.2.В соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, сайте, в виде записи в медицинской амбулаторной карте и договоре).

2.3.Рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.

2.4.В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

3. Безусловные гарантии

Безусловные гарантии в ООО «ГОЛЛИВУД» предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно Клиника гарантирует:

3.1. Использование сертифицированного оборудования и инструментов;

3.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);

3.3. Проведение консультации и консилиума;

3.4. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;

3.5. Учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;

3.6. Установление полного диагноза;

3.7. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

3.8. Использование методик диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории РФ, с соблюдением предъявляемых к ним требований;

3.9. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

3.10.Безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

3.11.Точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;

3.12.тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;

3.13.Применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

3.14.Проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

3.15.Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

3.16.Мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

3.17.Определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

3.18. Достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов, оказания качественной медицинской услуги.

4. Гарантийные сроки и сроки службы в ООО «ГОЛЛИВУД»

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы (Таблицы №1, №2, № 3 настоящего Положения). В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев».

4.1. В терапевтической стоматологии:

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов, покрытие зуба постоянной пломбой и\или коронкой.

Таблица № 1

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
	Пломба из композитного светоотверждаемого материала:		
1	На жевательной поверхности зубов	12 месяцев	24 месяца
2	На контактной поверхности моляров и премоляров	12 месяцев	18 месяцев
3	На контактной поверхности резцов и клыков	12 месяцев	18 месяцев
4	На контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; в пришеечной области	12 месяцев	18 месяцев

Снижение и отмена гарантийного срока и срока службы в терапевтической стоматологии

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным и/или при медленно текущем процессе. При индексе КПУ* зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ* более 18 сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.

3. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянные пломбы в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «ГОЛЛИВУД». В рассмотрении таковых требований потребителю (пациенту) будет отказано.

4. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения **гарантия аннулируется**.

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

**Индекс КПУ – сумма кариозных (К), пломбированных (П) и удаленных (У) зубов у одного обследованного.*

4.2. В ортопедической стоматологии:

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);

- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Таблица № 2

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
1.	Безметалловые реставрации:		
1.1.	Вкладки культевые штифтовые	12 месяцев	24 месяца
1.2.	Вкладки керамокомпозитные	12 месяцев	18 месяцев
1.3.	Керамические виниры	12 месяцев	18 месяцев
2.	Коронки:		
2.1.	Временные (пластмасса)	1 месяц	3 месяца
2.2.	Временные (композитные)	3 месяца	6 месяцев
2.3.	Металлокерамические	12 месяцев	24 месяца
2.4.	Безметалловые коронки	12 месяцев	36 месяцев
3.	Шинирующая несъемная конструкция	6 месяцев	12 месяцев
4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца

Снижение и отмена гарантийного срока и срока службы в ортопедической стоматологии

Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.

4.2.1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

4.2.2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдении условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток, ирригаторов и т.д.). гарантия аннулируется.

4.2.3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

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

4.2.5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

4.2.6. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на установку временных ортопедические конструкции.

4.2.7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в течение 3-х месяцев. Если иное не оговорено в плане лечения с врачом. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «ГОЛЛИВУД» и врача-стоматолога снимается.

4.2.8. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых и винтовых креплений.

4.2.9. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно сообщает пациенту и отражает в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

4.2.9.1. Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;

4.2.9.2. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Важное замечание для пациента:

До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент **имеет** полное **право** требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует работе определенной в плане протезирования (план лечения).

4.3. В ортодонтии.

Таблица № 3

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
1.	Несъемный ретейнер	3 месяца	12 месяцев
2.	Съемный протез (пластинка)	1 месяц	6 месяцев
3.	Съемный аппарат одночелюстной	1 месяц	6 месяцев
4.	Съемный аппарат двухчелюстной	1 месяц	6 месяцев
5.	Вестибулярная пластинка	1 месяц	6 месяцев
6.	Каппы	1 месяц	2 месяца
7.	Брекет-системы	1 месяц	12 месяцев

Снижение и отмена гарантийного срока и срока службы в ортопедической стоматологии

4.3.1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды ортодонтических конструкций уменьшаются на 50%.

4.3.2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтических конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток, ирригаторов и т.д.). гарантия аннулируется.

4.3.3.В случае одновременного получения стоматологических услуг в разных клиниках, если это не оговорено планом лечения, либо отсутствием специалиста.

4.4.В хирургической стоматологии.

Клиника гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствие с клинической ситуацией и обеспечением комплекса санитарно-эпидемиологических мероприятий, использованием разрешенных к применению технологий и материалов.

4.4.1.Постановка имплантатов.

ООО «ГОЛЛИВУД» гарантирует полное приживление имплантатов в 99% случаев. Установленные у нас имплантаты надежно служат от 10 лет и более. Гарантия производителя имплантатов – бессрочная.

Мы также во всех случаях гарантируем пациенту:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

4.4.2.Удаление зуба.

Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Прием пациентом рекомендованной лекарственной терапии в послеоперационном периоде снижает риск возможных осложнений, таких как: воспаление, кровотечение, отек, боль.

Амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические – это стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения, и дается комбинированная гарантия.

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства ООО «ГОЛЛИВУД» рекомендует немедленно обратиться к администратору поликлиники и (или) лечащему врачу.

5. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды стоматологических работ (услуг)

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице:

- повторное эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов;
-хирургические манипуляции;
-лечение пульпита молочных зубов;
-ортодонтическое лечение.

6. Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике

6.1. Обработка и пломбирование корневых каналов.

Практический опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 95% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма потребителя (пациента), состояния зубов и индивидуальной анатомии системы корневых каналов.

6.2. Постановка имплантатов.

6.2.1.Среднестатистические показатели успешности имплантации с последующим протезированием в ООО «ГОЛЛИВУД» составляют – 99%.

6.2.2.Курение, бруксизм (ночное скрежетание зубов) являются основными факторами риска имплантации в отдаленные сроки.

6.2.3. При отсутствии у пациентов абсолютных и относительных противопоказаний, посещающего согласно графика профилактические осмотры, выполняющего все рекомендации и назначения врача имплантолога, ООО «ГОЛЛИВУД» гарантирует – что в случае отторжения имплантата в течение 3-х месяцев (нижняя челюсть) и 4-х месяцев (верхняя челюсть) повторная установка имплантата в рамках **ранее** согласованного плана лечения **осуществляется за счет Клиники**.

6.2.4.При невозможности повторной имплантации, сумма, внесенная за оплату услуг имплантации, **учитывается** при протезировании или **возвращается** пациенту в размере 50% стоимости имплантата.

6.2.5.**Внимание!** В случае отказа пациента от установки зубного протеза на установленные исполнителем имплантаты, гарантийные обязательства на имплантат **не сохраняются**.

6.2.6.Гарантии на имплантацию распространяются на пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний только при условии посещения пациентами профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в 1,5 месяца к врачу имплантологу (в период остеоинтеграции).

6.2.7.Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

6.2.7.1. На пациентов, имеющих относительные противопоказания к операции постановки имплантатов на момент сбора анамнеза, проведения операции, а также выявленные в процессе посещения пациентом профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов.

6.2.7.2. На пациентов, имеющих абсолютные противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов.

6.2.8.При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды хирургии уменьшаются на 50%.

6.2.9.При нарушении графиков осмотров и профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

6.2.10.При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

6.2.11.Все скидки на повторную имплантацию, возвраты производятся только после рассмотрения ***врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента*** (в срок 30 дней).

6.2.12.Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин, повлекших к отторжению имплантата.

6.2.13.Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

6.3. Протезирование на имплантатах

После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (протезирование на имплантатах) пациент обязан:

6.3.1. Посещать врача ортопеда для проведения контроля за конструкцией:

- В течение первого года после постановки — 1 раз в 3 месяца;
- В течение второго и последующих годов — 1 раз в 4 месяца.

6.3.2. Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев. При необходимости по назначению врача — чаще.

6.3.4. В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую перецементировку (цена согласно прейскуранту) не реже 1 раза в 8 месяцев.

6.3.5. В случае протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью контроля фиксации винтовых элементов, определения необходимости перебазировки базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (цена согласно прейскуранту).

6.3.6. При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям пациент обязан пользоваться разобщающей каппой. Для контроля

использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1 раза в 4 месяца.

6.3.7. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды ортопедических конструкций уменьшаются на 50%.

6.3.8. При несоблюдении графика контрольных осмотров, гигиенических мероприятий, утвержденного плана лечения гарантийные обязательства клиники аннулируются.

6.3.9.В случае проведения протезирования на имплантатах и их выпадению в период до 2-х лет (24 месяца - металлокерамика) и до 3-х лет (36 месяцев – безметалловые конструкции) повторная операции по имплантации и ортопедические работы проводятся за счет Клиники при условии соблюдения всех рекомендаций врача и согласованного плана лечения.

6.4. Заболевание пародонта.

Пародонтологическое лечение является успешным в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач), что проявляется стабилизацией процесса и длительной ремиссией.

7. Общие состояния организма, влияющие на снижение гарантийного срока и срока службы в ООО «ГОЛЛИВУД»

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

7.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания и др.);

7.2. Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

7.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

7.4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

7.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

8. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

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

8.2. При обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций врача стоматолога;

8.3. Если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;

8.4. Невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;

8.5. Если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;

8.6. Если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;

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

8.8. Отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;

8.9. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

9. Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы в ООО «ГОЛЛИВУД»

9.1. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

9.1.1. Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);

9.1.2. Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);

9.1.3. Вторичный кариес под пломбой (да/нет);

9.1.4. Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);

9.1.5. Окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/нарушены);

Изменение данных критериев относится к категории ***недостатков,*** которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории ***существенных недостатков*** относятся следующие:

9.1.1.1. Выпадение пломбы;

9.1.1.2. Подвижность пломбы;

Все существенные недостатки в выполненной работе безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока службы, установленного для данного вида пломбы.

9.2. Ортопедическая стоматология.

9.2.1.*Несущественные недостатки,* которые безвозмездно устраняются ООО ГОЛЛИВУД» в течение действующего гарантийного срока:

9.2.1.1.При изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.

9.2.1.2. Изменение цвета протезов, при условии соблюдения профилактических и гигиенических мероприятий.

9.2.1.3. Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.

9.2.2.*Существенные недостатки*, подлежащие устранению в пределах срока службы:

9.2.2.1. При изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.

9.2.2.2. Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.

9.2.2.3. Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.

9.2.2.4. Перелом протезов.

10. Сроки выполнения работ при оказании ортопедических и ортодонтических работ (услуг) в ООО «ГОЛЛИВУД»

№	Наименование работы	Сроки изготовления
1.	Микропротезирование	1 – 2 недели
2.	Несъемное протезирование	3 – 4 недели
3.	Бюгельное протезирование	3 – 4 недели
4.	Ортодонтические съемные аппараты	1 – 2 недели