УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Бест-Стом»
_____ А.К. Джалалов
м.п.
«___» _____2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о «Порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги» в ООО «Бест-Стом»

1. Общие положения

1.1. В соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей" (в редакции ФЗ РФ №2-ФЗ от 09.01.96 г. №212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О защите прав потребителей"), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением правительства РФ от 04.10.12 г. №1006) организация обязана установить гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологических услуг.

ООО «Бест-Стом» информирует пациента, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии № ЛО-70-01-002427 от 25 сентября 2018г., материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

1.2. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, пациент должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «Бест-Стом».

1.3. Полная гарантия на абсолютно все виды стоматологических услуг, кроме хирургического лечения, предоставляется в ООО «Бест-Стом» только в случае полного восстановления жевательной функции (восстановление полного зубного ряда до 7-ых зубов включительно), полного соблюдения рекомендаций лечащего врача и выполнения процедуры профессиональной гигиены полости рта по рекомендации доктора, но не реже 1 раза в 6 месяцев, а также при условии, что все процедуры выполнены специалистами ООО «Бест-Стом». В случае отсутствия полного восстановления жевательной функции (имеющиеся дефекты зубного ряда от 1-го до 7-го зубов включительно в любом квадранте) возникает перегрузка соседних зубов и атрофический блок в области зубов антагонистов.

1.4. В соответствии с установленными гарантиями ООО «Бест-Стом» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями пациентом предварительно сообщенных ему условий гарантий. Обращение в ООО «Бест-Стом» по гарантии в течение не более 30 дней после первого обнаружения недостатка (дефекта), дискомфорта или нарушения в области проведенного лечения.

1.5. Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.
- если в период лечения у врача пациент не будет лечить, то же самое у специалиста другой клиники.

1.6. Стоматологический центр не несёт гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

- при лечении зубов ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;

- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами клиники;
- при несогласии Пациента с рациональным планом протезирования, предложенного ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- при просьбе Пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ;
- при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий;
- при прекращении лечения по инициативе Пациента;
- при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.

2. Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО «Бест-Стом»

2.1. Услуги по терапевтической и эндодонтической стоматологии

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб).

К эндодонтическому лечению относится лечение пульпита и периодонтита (связаны с лечение корневых каналов), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы). Признаками завершения лечения являются при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба.

Гарантия на терапевтическое лечение составляет 1 год. Гарантия предоставляется на лечение кариеса эмали и кариеса дентина.

Гарантия не распространяется на лечение хронического периодонтита, а также на перелечивание зубов.

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;

- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.

2.1.1.Услуги по пародонтологической стоматологии (подраздел терапевтической стоматологии)

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащегося врача).

При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

Гарантия не распространяется ни на один вид пародонтологического лечения.

Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 1 (один) месяц. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) - отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на год);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфораций стенки корневого канала или дна полости зуба при лечении в другом лечебном учреждении - отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (на 1 год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу. Комбинированная гарантия предоставляется в случае изменения диагноза: при лечении зубов по глубокому кариесу, на пломбу в полном объеме (т.е. на 1 год), лечение корневых каналов производится за счет пациента.

В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную 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 стоматологического центра.

В случае постановки временной пломбы (срок определяется лечащим врачом) при пропуске назначенного визита для замены временной пломбы на постоянную, может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов или других манипуляций. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время, с момента постановки временной пломбы до назначения к стоматологу для замены её на постоянную.

№	Вид услуги	Гарантийный срок	Срок эксплуатации
1	Пломбирование (пломба светового отверждения типа Filtek, Charizma,Estelita, Denfil и тройного отверждения Vitremer)	1 год	2 года
2	Пломбирование (пломба химического отверждения)	6 месяцев	1 год
3	Обработка и пломбирование канала (первичное)	1 год	2 года

4	Обработка и пломбирование канала (повторное) либо лечение канала при наличии деструктивных изменений костной ткани	-	-
5	Пломбирование (реставрация зуба) при более 50% части коронки, при рекомендации покрыть зуб коронкой	1 месяц	2 месяца

Примечание: при неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки гарантии уменьшаются на 50 %.

Гарантия аннулируется при нарушении со стороны пациента графика профилактических осмотров (не реже одного раза в 6 месяцев), гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток, пенок и др.).

2.2. Услуги по хирургической стоматологии

На хирургическое лечение ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ.

На имплантологию устанавливается гарантийный срок 2 (два) года при условии соблюдения гигиенических требований и профилактических осмотров не реже одного раза в 6 месяцев.

Компания Dentium и Dentium Implant Institute гарантируют срок эксплуатации имплантатов Implantium и SuperLine не менее 10 лет при условии соблюдения гигиенических требований.

Не смотря на это, исполнитель гарантирует, что удаление зуба будет проведено максимально безболезненно.

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору стоматологической клиники. Амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические - стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Исполнитель гарантирует:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов российских и зарубежных фирм;
- операция будет проведена в соответствующих условиях уровня стерильности;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. ООО «Бест-Стом» гарантирует функционирование зубного протеза сроком на 1 календарный год. Гарантийный срок исчисляется с момента установки готового зубного протеза.

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 повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента.

Примечание: при неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки гарантии уменьшаются на 50 %.

Гарантия аннулируется: при нарушении со стороны пациента графика профилактических осмотров (не реже одного раза в 6 месяцев), если протезирование на установленные имплантаты в ООО «Бест-Стом» осуществляется в другой стоматологической клинике, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование ирригатора, специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток, пенок и др.).

2.3. Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по 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, цельнокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;
- съемные конструкции: полные съемные конструкции, частично-съёмные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах).

№	Вид услуги	Гарантийный срок	Срок эксплуатации
1	Вкладки: культевые штифтовые металлические цельноциркониевые	1 год	2 года
2	Коронки: из пластмассы из металлокерамики цельнокерамические, керамические виниры цельнолитые цельнолитые, с облицовкой из пластмассы	6 месяцев 1 год 1 год 1 год 1 год	1 год 2 года 2 года 2 года 2 года
3	Адгезивные протезы: цельнокерамические коронки Е-Max керамические винирыЕ-Max полукоронкиЕ-Max	1 год 1 год 1 год	2 года 2 года 2 года
4	Мостовидные протезы: цельнолитые	1 год	2 года
5	Мостовидные протезы: металлокерамические	1 год	2 года
6	Мостовидные протезы: цельнолитые – диоксид циркония с керамической облицовкой	1 год	2 года
7	Бюгельные протезы	1 год	2 года
8	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
9	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
10	Напыление	3 месяца	6 месяцев
11	Нейлоновые протезы	1 год	2 года

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

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов из протезов;
- перелом пластмассы протеза;
- разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров);
- перелом мостовидных конструкций;
- сколы металлокерамических коронок и конструкций;
- сколы конструкций и коронок из диоксида циркония.

Гарантийные сроки и сроки службы **не устанавливаются на установку временных ортопедических конструкций.** Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.

Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологического центра и врача-стоматолога снимается.

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

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

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач.
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

Исполнителем может быть установлен сокращенный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает пациенту с записью в амбулаторной карте.

Гарантия сокращается на 50% при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

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

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования.

Указанные сроки гарантий и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

Директор ООО «Бест-Стом» _____ /А.К. Джалалов/