ООО «ДЕНТА КЛАСС»
Адрес: 344018, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Козлова, 74, офис 1
ОГРН 1186196030778
ИНН 6165214615
КПП 616501001
Р/счет 40702810426070002152
в ФИЛИАЛ «РОСТОВСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК»
К/счет 30101810500000000207
БИК 046015207
ОКВЭД: 86.23
ОКПО: 31802271
Тел./факс (863) 2913-330, 2913-310
e-mail: dentaclass2018@mail.ru
Директор ООО «Дента Класс» Шапошникова И.В.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Дента Класс»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от от 30 мая 2026 г. N 659)
2. ООО «Дента Класс» оказывающее стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 г. N 659) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.
3. **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Потребителя (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, Потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:
- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) Потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы). Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается Исполнителем в процессе ее оказания.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (пример: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

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. Указанные требования должны быть устранены Исполнителем в разумные сроки со дня предъявления требований Потребителей (пациентов).

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 (оказанной услуги)своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы (услуги) и возмещения убытков.

4. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель:
- отвечает за недостатки работы (услуги) в течение установленного гарантийного срока если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ (услуг), действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы (услуги), если Потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения Потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации в уголке потребителя);
- 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.
В случае несоблюдения Потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

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

6. В соответствии с установленными гарантиями Исполнитель безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями Потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

7. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы (услуги), Потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией к Исполнителю.

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы).

Обязательные гарантии.
Исполнитель при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:
- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя (пациента) с учетом его права;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, гигиенистов стоматологических, медицинских сестер и зубных техников;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги.

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Исполнителем, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг:

1. Услуги по терапевтической стоматологии:
К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги, направленные на восстановление эстетики и функций зубов, пораженных кариесом, пульпитом и периодонтитом (два последних связаны с работой в корневых каналах), услуги эстетической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по функциональному восстановлению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы и т.д.).
Признаками завершения услуги являются:
- при кариесе - поставленная постоянная пломба;
- при пульпите и периодонтите - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Запечатывание фиссуры зуба герметиком	6 месяцев	6 месяцев	1 раз в 6 месяцев
Наложение временной пломбы	1 неделя	1 неделя	на данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Кариес зуба (поверхностный, средний и глубокий)	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Первичное эндодонтическое лечение	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Эстетическая реставрация	6 месяцев	1 год	1 раз в 6 месяцев
Пломба из стеклоиономерного цемента	1 месяц	6 месяцев	на данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Временное шинирование при заболеваниях пародонта адгезивное (1 единица)	1 неделя	2 недели	на данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Некариозные поражения, пришеечные дефекты, стираемость зубов и восстановление режущего края.	6 месяцев	6 месяцев	1 раз в 6 месяцев

***дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.**

Гарантийный срок аннулируется в случаях:
- не соблюдения сроков контрольных и профилактических осмотров;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта;
- замена временного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянном в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте)

не является основанием для предоставления гарантии на работу (услугу) со стороны Исполнителя. В рассмотрении таковых замечаний Потребителю (пациенту) будет отказано.

Гарантийное лечение не производится в случаях:
- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- осложнений после эндодонтического лечения временных зубов, возникших через 6 месяцев и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней.

Гарантийные сроки и сроки службы на такие услуги как: профессиональная гигиена (ультразвук, Air Flow), полировка зубов полировочными пастами, фторирование зубов, клиническое и домашнее отбеливание (ZOOM, Opalescence и т.п.) не устанавливаются по причине особой специфики данных медицинских стоматологических услуг, временный положительный результат качества которых может зависеть не только и не столько от качества оказанной Исполнителем услуги, сколько от здоровья пациента, его образа жизни, привычек, выполнения или невыполнения пациентом рекомендаций врача.

2. Услуги по ортопедической стоматологии
К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению 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;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные пластиночные съемные конструкции, частично съемные;
- пластиночные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);
К временным ортопедическим конструкциям относятся:
- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Наименование конструкций	**Срок гарантии**	**Срок службы**	**Срок проведения контрольных и профилактических осмотров***
Коронки из пластмассы временные	2 недели	1 месяц	в соответствии с рекомендациями лечащего врача
Коронки из пластмассы временные на имплантате	2 недели	1 месяц	в соответствии с рекомендациями лечащего врача
Композитные накладки / вкладки, изготовленные непрямым методом (лабораторно)	6 месяцев	1 год	1 раз в 6 месяцев
Коронки металлокерамические	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Коронки металлокерамические на имплантате	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Коронки из диоксида циркония	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Коронки из диоксида циркония на имплантате	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Бюгельный протез	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Виниры	6 месяцев	1 год	в соответствии с рекомендациями лечащего врача
Капа (сплинт)	1 месяц	6 месяцев	в соответствии с рекомендациями лечащего врача

***дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.**

Примечание:
Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.
Гарантийные сроки и сроки службы полных съемных, частично съемных протезов начинают действовать независимо от того, пользовался ими пациент или нет, при этом указанные сроки не возобновляются при коррекции протезов в процессе использования.

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются или аннулируются:
- при невыполнении рекомендованного плана лечения;
- при наличии подвижности зубов гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год и консультация врача-стоматолога. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- отказ Потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- при желании Потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет Потребителя (пациента);
-если в период лечения у врача Потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения (1 раз в 6 месяце) гарантия аннулируется (так как данный факт лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- возникновение аллергии и /или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Потребителя (пациента);
- не предоставление Потребителем (пациентом) полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья.
- если Потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:
- Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги Исполнитель обязательно сообщает Потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте;
- временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Исполнителя и врача-стоматолога-ортопеда снимается;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.

До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:
- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба). Коррекция выполненной ортопедической конструкции возможна не более 2х раз;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).
Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

3. Услуги по ортодонтической стоматологии.

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению аномалий и деформаций зубочелюстной системы с помощью ортодонтических аппаратов. Поскольку ортодонтическая

стоматология является неточной наукой и какое-либо вмешательство в биологический организм человека приводит к определенной степени риска, гарантировать конкретные результаты и сроки невозможно даже при идеальном выполнении работы (услуги).

Исполнитель вправе гарантировать:
- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Наименование	**Срок гарантии**	**Срок службы**	**Срок проведения контрольных и профилактических осмотров***
Фиксация брекета	1 неделя	До момента снятия аппаратуры	в соответствии с рекомендациями лечащего врача
Ретенционные аппараты после снятия брекетсистемы:			
- каппа однослойная	3 месяца	6 месяцев	1 раз в 6 месяцев
- несъемный ретейнер	3 месяца	6 месяцев	1 раз в 6 месяцев
- ортодонтическая пластинка	3 месяца	12 месяцев	1 раз в 6 месяцев

***дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.**

Примечание:
Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту Потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.
Гарантийный срок аннулируется:
- при нарушении Потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (употребление пищи в каппе, механическое воздействие на аппарат, использование неспециализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при необходимости дополнительного лечения Потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
- после завершения работы (услуги) Потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата;
- если Потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

4. Гарантийный срок при постановке имплантатов

Наименование	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Классическая имплантация	1 год	от 3 до 5 лет	в соответствии с рекомендациями лечащего врача, но не реже 1 раза в 6 месяцев
Имплантация с немедленной нагрузкой (кортикальная)	1 год	от 3 до 5 лет	в соответствии с рекомендациями лечащего врача, но не реже 1 раза в 6 месяцев

При оказании услуг по имплантологии Исполнитель в обязательном порядке:
- проводит обследование и учет общего состояния здоровья пациента с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использует сертифицированные титановые имплантаты российских и ведущих зарубежных фирм;
- проводит операцию в условиях стерильности, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- оказывает максимальную безболезненность установки имплантата;
- осуществляет врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
- информирует пациента о том, что полное приживление имплантатов возможно в 90 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 1 года и более.

В случае отторжения имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний.
При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются или аннулируются:
- при нарушении Потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при невыполнении и несоблюдении всех этапов рекомендованного плана лечения;
- если в период лечения у врача Потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- не предоставление Потребителем (пациентом) полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья.
- если Потребитель (пациент) продолжил ортопедическое лечение в другой стоматологической клинике.

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведения ряда манипуляций некоторые стоматологические услуги не имеют установленных гарантийных сроков. Такие услуги оказываются в общем порядке, на возмездной основе. К их числу относятся:
1. Амбулаторные хирургические операции, а именно: удаление зуба, аутотрансплантация, синус-лифтинг, гингивопластика, резекция верхушки корня, реплантация, экструзионная терапия, расщепления гребня, костная пластика с применением костного блока, костная пластика с применением барьерных мембран, направленная костная регенерация, установка ортовинтов и тд. При проведении амбулаторных хирургических манипуляций Исполнитель обеспечивает максимально безболезненное хирургическое вмешательство.
2. Услуги по пародонтологии.
Пародонтология — это один из разделов стоматологии, занимающийся лечением и профилактикой заболеваний опорного аппарата зуба, т.е. пародонта. К услугам по пародонтологии относятся услуги по устранению воспалительных заболеваний пародонта, которые включают консервативную терапию и различные хирургические методики. Успешность лечения пародонтологического заболевания зависит от множества факторов: общего состояния организма, образа жизни, вредных привычек, приема определенных лекарственных средств, питания, гигиены полости рта, строго соблюдения рекомендаций лечащего врача, а также иных обстоятельств.
3. Обработка и пломбирование корневых каналов.
Опыт врачей-стоматологов Исполнителя показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма Потребителя (пациента).

Гарантийный срок и срок службы в отношении услуг, не указанных в данном положении о гарантиях, устанавливаются равными 2 (двум) неделям.

Снижение гарантийного срока и срока службы

Указанные сроки могут быть снижены врачом-стоматологом с учетом:

- особенностей клинической картины стоматологического заболевания;
- наличия хронических заболеваний в полости рта;
- наличие генерализованного пародонтита;
- наличия сопутствующей патологии (сахарный диабет, заболевания щитовидной или паращитовидных желез, иные эндокринопатии, прочие заболевания или патологические состояния);
- приема пациентом гормональных препаратов, иммуносупрессивных, психотропных, наркотических веществ, кислотосодержащих препаратов;
- наличия у пациента некоторых привычек, в том числе вредных, способных негативно сказаться на результате лечения и его последствиях, либо на общем состоянии организма;
- ранее установленных случаев нарушения правил пользования и ухода за зубными протезами или ортодонтическими конструкциями;
- особых физиологических состояний (беременности и пр.);
- невозможности или нежелания пациента следовать рекомендациям врача-стоматолога;
- проведенных или запланированных к проведению оперативных вмешательств;
- иных обстоятельств, явно свидетельствующих о возможном негативном влиянии на результат стоматологического лечения пациента в Клинике;
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом).

В этом случае врач-стоматолог до начала оказания медицинских услуг уведомляет об этом пациента в письменной форме (в информированном добровольном согласии либо ином документе).

Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- 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);
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у Потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- если Потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения (данный факт лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);
- невыполнение Потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если в период лечения у врача Потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- если Потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- не предоставление Заказчиком полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
- возникновение аллергии и /или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Заказчика;
- отказ Потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.

Порядок реализации права пациента на устранение недостатка оказания медицинской услуги в течение гарантийного срока или срока службы.

1. При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться к администратору на ресепшен лично или по телефонам Клиники и, изложив причину обращения, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.
2. После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При недоверии врачу или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией или с письменным заявлением к главному врачу стоматологической клиники.
3. В случае возникновения у пациента каких-либо замечаний к проведенному лечению, пациент должен обратиться в Клинику с изложением своих замечаний в заявлении, составленном в письменной форме на имя гл. врача стоматологической Клиники;
4. Заведующий Клиникой рассматривает заявление пациента в срок до 10 дней (при описании пациентом признаков острой боли – до двух рабочих дней). В отдельных случаях проводиться заседание Врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе Врачебной комиссии.
5. В случае установления врачебной комиссией:
   - недостатка медицинской услуги либо существенного недостатка медицинской услуги;
   - соблюдения пациентом сроков подачи заявления (гарантийного срока, срока службы);
   - отсутствие условий, препятствующих исполнению Клиникой гарантийных обязательств, врачебная комиссия принимает решение о предоставлении пациенту права на устранение недостатков медицинской услуги, о чем сообщает пациенту в письменной форме.

Пациент вправе требовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной в Клинике услуги только в случае соблюдения пациентом порядка предоставления гарантий, предусмотренных настоящим положением, и признанием Клиникой обстоятельства, свидетельствующего о недостатке услуги, оказанной пациенту в Клинике.