

УТВЕРЖДЕНО:

Генеральный директор

ООО «МариО»

1 февраля 2026 г.  
Королева И.И.



## ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «МариО»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей), Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 01.10.2012 г. № 1006».

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат медицинских (стоматологических) услуг, оказанных в стоматологической клинике ООО «МариО».

1.3. Гарантийные сроки и сроки службы распространяются только на услуги (работы), при которых имеется о вещественный результат.

1.4. Гарантийные обязательства на оказанные медицинские услуги (выполненные работ) могут утрачиваться (аннулироваться) при нарушении Пациентом рекомендаций лечащего врача, условий договора и настоящего Положения.

1.5. Стоматологическая клиника ООО «МариО» гарантирует безопасность оказания медицинских (стоматологических) услуг за счет строго соблюдения всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, использования разрешенных к применению на территории Российской Федерации технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания медицинских услуг, оказания видов медицинских услуг в соответствии с порядком оказания и стандартами медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций.

1.6. В силу положений Закона о защите прав потребителей, Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, Пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, а по существенным недостаткам — в течение срока службы.

1.7. В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей, Исполнитель доводит до сведения Пациента гарантийные сроки и сроки службы на результаты оказанных услуг в договоре, заключаемом с потребителем, а также в виде информации на информационных стендах в местах оказания медицинской помощи и на официальном Интернет сайте Исполнителя, гарантийные сроки и сроки службы также могут быть указаны в медицинской документации пациента, в плане лечения, в акте об оказанных услугах.

### 2. Основные понятия, термины и определения

2.1. **Гарантия качества лечения** — это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность

изготовленных зубных протезов (ортопедических конструкций), зубных пломб, реставраций зубов и т.д.

**2. 2 Гарантийный срок** — это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, 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 Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Исполнителем вещь;
- \* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту.

Гарантийные сроки определены Исполнителем в разделе 8 настоящего Положения.

**2.3 Недостаток** — это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии стоматологической клиники или заключением независимого эксперта, принятого Исполнителем.

**2.4. 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 и др.

**2.5 Срок службы** - период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата оказанной услуги. Срок службы о вещественного результата оказанной услуги определяется периодом времени, в течение которого результат оказанной услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата оказанной услуги Пациентом. Факт принятия результата оказанной услуги Пациентом фиксируется в медицинской документации Пациента и/или в специальном документе.

**2.6. Существенный недостаток услуги (работы)** неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

### **3. Права и обязанности Исполнителя и Пациента**

3. 1. Права и обязанности сторон, регулируются договором на оказание платных медицинских услуг, с учетом условий, содержащихся в договорах, заключаемых в целях проведения ортопедического лечения, дентальной имплантации и т.д.

3.2. В случае возникновения любых замечаний к оказанным услугам Пациент должен обратиться в регистратуру стоматологической клиники (по телефону, электронной почте или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный приём к лечащему врачу.

### **4. Гарантийные обязательства и исчисления срока гарантии**

4.1. Гарантийный срок, срок службы на работы (услуги), выполненные специалистами стоматологической клиники, устанавливается и регулируется настоящим разделом, с учетом положений раздела 8 к настоящему Положению.

4.2. В отношении услуги (работы), на которую установлен гарантийный срок, Клиника отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия услуги (работы) Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4.3. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг (работ) в пределах установленного срока службы, Пациент вправе потребовать безвозмездного

устранения недостатков оказанной услуги (ВЫПОЛНЕНННОЙ работы), если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

4.4. Сроки исчисляются с момента передачи результата услуги (работы) Пациенту.

4.5. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

4.6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период установленного срока службы существенных недостатков, Пациент должен в первую очередь обратиться в Клинику, за исключением случаев необходимости оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской документации Пациента.

4.7. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний.

4.8. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любую другую медицинскую организацию или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

4.9. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (не гарантийные случаи):

- \* травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- \* дорожно-транспортного происшествия, чрезвычайной ситуации природного и техногенного характера;
- \* наличия у Пациента заболевания «бруксизм», тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и др. обменные нарушения и системные заболевания); - многоплодная беременность;
- \* выявления у Пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- \* несоблюдения рекомендаций врача.

4.10. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- \* эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских организациях;
- \* осложнений после эндодонтического лечения временных зубов, возникших через 6 месяцев и позже;
- \* осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- \* выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;
- \* любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских организациях;
- \* острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания;
- \* необходимости коррекции или перебазировки ортопедических конструкций (протезов) при изменении анатомических и/или функциональных условий в полости рта Пациента вследствие естественных причин или травм;

\* не полного выполнения плана лечения конкретного заболевания или состояния согласно заключенному Пациентом договору оказания платных медицинских услуг с Клиникой;

\* отказа Пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма и зубочелюстную систему.

4. 11. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4.12. В случаях, когда ввиду специфики отдельных услуг (работ) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, Клиника настоящим уведомляет о прогнозах успешности оказываемых стоматологических услуг.

Перечень стоматологических услуг, на которые устанавливается процент успешности, регулируется разделом 9 настоящего Положения.

4.13. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Стоматологической клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Исполнителем, устраняются за счет средств страховой компании.

## **5. Снижение гарантийного срока и срока службы**

5.1. Возможные причины снижения (уменьшения) гарантийного срока и срока службы на результат оказанной услуги:

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

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

5.1.3 Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

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

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

5.1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше — сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%;

**5.1.7. При несоблюдении графика выполнения Гигиенических чисток гарантийные обязательства аннулируются** и прием таких пациентов возобновляется только после проведения Профессиональной гигиены полости рта.

5.1.8. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%

5.1.9. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

5.1.10. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

5.2. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента, степень снижения (уменьшения) гарантийного срока и срока службы в этих случаях определяется лечащим врачом индивидуально.

## **6. Отмена гарантийных сроков и сроков службы**

6.1. Гарантийный срок и срок службы на результат оказанной медицинской услуги стоматологического профиля **прекращается (аннулируется) в следующих случаях:**

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение в целях коррекции (исправления) результата оказанной услуги, в том числе

зубного протеза, ортопедической/ортодонтической конструкции (аппарата), зубной пломбы, реставрации зуба, подклейки брекета и т.д. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

6.1.5. Пациент настаивает на конструкции или материале зубного протеза (ортопедической конструкции), которые не предусмотрены стандартами медицинской помощи, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) и сложившейся клинической практикой для данного клинического случая. В этом случае Пациент подтверждает своей подписью в медицинской документации то, что он проинформирован лечащим врачом о всех негативных последствиях такого решения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, **но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок и срок службы на такой зубной протез (ортопедическую конструкцию) Исполнителем не устанавливается;**

6.1.6. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению 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);

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

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

6.1.9. Естественный износ элементов зубного протеза, ортопедической конструкции, (матриц замковых съёмных протезов).

6.1.10. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Исполнителя возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. В случае несоблюдения Пациентом, указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

## **7. Обязательные гарантии**

7.1. ООО «МариО» при оказании медицинских услуг стоматологического профиля гарантирует:

7.1.1. Безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (помещении стоматологической клиники проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне

санитарноэпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Министерством здравоохранения Российской Федерации технологий, медицинских изделий и лекарственных препаратов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

7.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учётом его права и желания получать её по доброй воле;

7.1.3. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности;

7.1.4. Проведение диагностики, лечения и реабилитации специалистами, имеющими документы об образовании (сертификаты специалиста и свидетельства об аккредитации), подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

7.1.5. Оказание медицинской помощи стоматологического профиля в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, а также на основе стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций (протоколов лечения);

7.1.6. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и прежний опыт лечения у врача - стоматолога;

7.1.7. Реализацию мероприятий по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг стоматологического профиля;

7.1.8. Проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий оказанных медицинских услуг стоматологического профиля;

7.1.9. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;

7.1.10. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинских услуг стоматологического профиля;

7.1.11. Достижение показателей качества медицинской услуги стоматологического профиля и эстетических результатов с учетом действующих стандартов медицинской помощи, клинических рекомендаций (протоколов лечения), пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

7.2. Совокупность указанных в п.7.1 настоящего Положения обязательных гарантий, обеспеченных ООО «МариО», создаёт предпосылку для качественного оказания медицинских услуг стоматологического профиля и устойчивости их результатов.

## **8. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг (работ)**

### **8.1. Услуги по терапевтической стоматологии.**

8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании  
терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба		
1.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.5.	V класс по Блэку	3 месяцев	6 месяцев
1.6.	Временная пломба	3 дня	7 дней
2.	Вкладки	1 год	2 года
3.	Наложение герметика	3 месяца	6 месяцев

Примечание к пункту 8.1:

- Данные проке рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.  
При КПУ зубов 13-18- сроки снижены на 30%  
При КПУ больше 18 – сроки снижаются на 50%
- При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%

8.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

8.2.1. 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.

8.2.2. 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, оксид циркония);

- \* частичные съемные протезы; полные съемные протезы;

- \* бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- \* временные коронки;
- \* временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской документации пациента и/или в акте об оказанных услугах.

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 4 настоящего Положения не устанавливаются:

- \* на установку временных ортопедических конструкций;
- \* на расходные материалы, элементы ортопедических конструкций, протезов, подвергающихся естественному износу в процессе использования, например на матрицы (резинки) замковых и шаровидных креплений, локаторов и т.д.

\*при наличии подвижности зубов — гарантийный срок устанавливает врач; при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием

предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

\* при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу месяц, предварительно известив об этом Пациента.

8.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в медицинской документации пациента и/или в договоре, информированном добровольном согласии, акте об оказанных услугах.

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

8.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Исполнителя снимается.

8.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки! коррекции работы по причинам:

\* неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

\* выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

8.2.10. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

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

8.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

### **СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании ортопедической помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года
1.2.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съемные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
2.2.	Полные съемные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
3.2.	из диоксида циркония	12 месяцев	5 лет
4.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	2 года
5.	Коронки		
5.1.	из пластмассы	3 месяца	до 12 месяцев
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
5.3.	из диоксида циркония	12 месяцев	5 лет
6.	Починка протезов	15 дней	1 месяц
7.	Протезирование на имплантах	12 месяцев	2 года

## 9. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения

9.1. 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:

- \* обработка и пломбирование корневых каналов;
- \* профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- \* амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- \* заболевание пародонта (терапевтическое и хирургическое).

### 9.2. Обработка и пломбирование корневых каналов.

9.2.1. Опыт врачей-стоматологов Исполнителя показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% — 90% случаев.

9.2.2. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

### 9.3 Гарантии при постановке имплантатов.

9.3.1. Гарантийные сроки и процент успешности:

процент успешности имплантологического лечения в 99<sup>0</sup>/0 случаев;  
интегрированные (прижившиеся) имплантаты надежно служат от 5 лет и более;

9.3.2. Исполнитель гарантирует:

- \* обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантата;
- \* использование сертифицированных имплантатов;
- \* безопасность установки имплантата;
- \* врачебный контроль за процессом приживления.

### Примечание к пункту 9.3:

1. Гарантийный срок устанавливается на период интеграции имплантата индивидуально в каждом конкретном случае, указываются в Договоре и в медицинской карте.
2. В случае, если в течение гарантийного срока произошло отторжение имплантата Исполнитель предоставляет Пациенту возможность повторной установки имплантата на условиях предусмотренных договором.
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют (аннулируются) полностью.

### 9.4. Удаление зуба.

9.4.1. В случае возникновения необходимости удаления зуба Исполнитель обеспечивает максимально-безболезненное хирургическое вмешательство.

9.4.2. Исполнитель гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, в том числе воспаление; кровотечение; отек; боль.

### 9.5. Заболевание пародонта.

9.5.1. 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 полости рта; строгого соблюдения рекомендаций лечащего врача).

Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

9.5.2. При проведении процедуры «комплексная гигиена полости рта» гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые, мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

9.5.3. Исполнитель гарантирует, что в 80<sup>0</sup>/0 случаев (при соблюдении пациентом, условий, которые определяет врач): излечение гингивита; остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб.

## **10. Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы**

### **10.1. Терапевтическая стоматология:**

10.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- \* анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- \* краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- \* изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме — отсутствует);
- \* рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме — отсутствует);
- \* окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены);
- \* выпадение пломбы.

10.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

### **10.2. Ортопедическая стоматология.**

10.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- \* при изготовлении вкладок и виниров — изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- \* отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- \* перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- \* перелом литья в мостовидном протезе;
- \* отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- \* перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- \* при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- \* нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- \* перелом протезов;
- \* расцементировка несъемных конструкций протезов.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Настоящее Положение действует с момента его утверждения генеральным директором ООО «МариО» в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги, либо до момента внесения Исполнителем изменений в него и/или утверждения новой редакции Положения.