

Утверждаю:
Директор ООО «СК «Герат»
В. В. Радыгина
«__» _____ 2023 года

П О Л О Ж Е Н И Е

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологической помощи

I Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
2. Цель разработки Положения — регулирование взаимоотношений между ООО «СК «Герат» (далее Исполнитель) и пациентами при оказании платных медицинских услуг: защита пациента от некачественных результатов недобросовестной работы некоторых врачей-стоматологов, с одной стороны, и защита врача от несправедливых притязаний пациентов, с другой стороны.
3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющего новые требования к процессу выполнения работ и оказания медицинских услуг, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений «врач-стоматолог» и «Пациент», с другой стороны.
4. Стоматологическая помощь обладает определенной спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда ее оказание предполагает наличие овеществленного результата (изготовление зубных протезов (ортопедических конструкций), поставка зубных пломб, выполнение реставраций зубов и т.д.). Таким образом, стоматологическая помощь имеет комплексный характер, поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров — договора об оказании услуг и договора подряда.
5. Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определенного осязаемого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги, при оказании услуги отсутствует результат в овеществленной форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы не предоставляется возможным. Выполнение работы, наоборот, предполагает наличие овеществленного результата работы и как следствие – установление срока годности и срока службы в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».
6. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков годности и сроков службы при оказании стоматологической помощи, имеющий комплексный характер.
7. Исполнитель предоставляет потребителю информацию о сроках гарантии и сроках службы (аналогичная информация имеется на стенде в регистратуре).

8. Исполнитель предоставляет пациенту информацию о правилах и условиях эффективного использования результата проведенного лечения и рекомендует проведение необходимых мероприятий для сохранения результата (периодичность осмотров, соблюдение гигиены полости рта). Исполнитель не отвечает за недостатки, возникшие в течение гарантийного срока в результате нарушения правильного использования результата проведенного лечения.
9. Пациент имеет право предъявлять требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам — в течение срока службы.

II Основные понятия

1. **Гарантия качества лечения** — 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. **Гарантийный срок** — это период, в течение которого, в случае выявления недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования пациента:
 - безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
 - соответствующее уменьшение цены на выполненную работу (оказанную услугу);
 - безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторное выполнение работы (оказания услуги), при этом пациент обязан вернуть ранее переданный ему Исполнителем съемный зубной протез (ортопедическую конструкцию) и т.д.;
 - возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.Гарантийный срок исчисляется со дня передачи о веществе результата или окончания лечения.
3. **Срок службы** — период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования о веществе результата работы (оказанной услуги) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникающие по его вине. Срок службы о веществе результата работы (оказанной услуги) определяется периодом времени, в течение которого о веществе результат работы (оказанной услуги) пригоден к использованию и исчисляется со дня передачи о веществе результата или окончания лечения.
4. **Недостаток** — это несоответствие оказанной медицинской помощи (услуги) обязательным медицинским требованиям и технологиям, предусмотренным действующими порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями (протоколами лечения). Недостаток оказанной медицинской помощи (услуги) должен быть подтвержден заключением Врачебной комиссии Исполнителя или заключением независимого эксперта, принятого Исполнителем.
5. **Существенный недостаток** — это недостаток, который делает невозможным и недопустимым использование о веществе результата работы (оказанной услуги) в соответствии с его назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например, полный перелом зубного протеза или выпадение зубной пломбы).

III Права и обязанности Исполнителя и Пациента

1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в регистратуру учреждения Исполнителя (телефон, e-mail или лично) и, изложив суть замечаний, записаться на прием к лечащему врачу.
2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.
3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.
4. В соответствии с действующим законодательством РФ Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока отвечать за недостатки работы если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
 - в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.
5. Исполнитель доводит до сведения Пациента гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты работ (оказанные услуги) в виде информации на информационных стендах или в виде информации на официальном интернет сайте Исполнителя, либо в виде записи в медицинской карте стоматологического больного, либо в гарантийном талоне.

IV Исчисление гарантийного срока и срока службы

1. На проделанные работы Пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, зубные протезы (ортопедические конструкции) и т.д..
2. Гарантийный срок и срок службы при установке постоянных зубных протезов (ортопедических конструкций) исчисляется независимо от того, пользуется ими Пациент или нет. Гарантийный срок и срок службы не возобновляется при коррекции зубных протезов (ортопедических конструкций) в процессе их использования. Гарантийный срок и срок службы прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока и срока службы обратился за коррекцией (снятием) зубного протеза (ортопедической конструкции) в любое другое медицинское учреждение.
3. Гарантийный срок и срок службы не устанавливаются:
 - на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
 - на зубы с диагнозом «периодонтит» или другой периапикальной патологией;
 - на перебазировку протеза.
 - на пломбы при разрушении более 50% коронковой части зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).
4. В случаях, когда гарантийный срок и срок службы не устанавливаются, устанавливается в сокращенном сроке или, когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, лечащий врач обязан сделать запись в медицинской карте стоматологического больного «Без гарантии».
5. О вещественные результаты работы (оказанной услуги), не указанные в настоящем Положении, не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы.
6. Стоматологические услуги, не указанные в разделе VIII настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных обязательств в связи с тем, что их оказание связано с большим риском возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате оказания этих стоматологических услуг осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.
7. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение Пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение Пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.
8. В отдельных сложных случаях, при требовании Пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.
9. В случае, если пациент отказывается использовать изготовленный ему зубной протез (ортопедическую конструкцию) из-за временных неудобств, связанных с адаптацией, при условии изготовления конструкции с соблюдением стандартов, претензии не принимаются.

V Снижение (уменьшение) гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги)

1. Возможные причины снижения (уменьшения) гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги):
 - влияние явных и вероятных общесоматических заболеваний Пациента на течение стоматологических заболеваний (обменные нарушения, системные заболевания, онкологические заболевания, ВИЧ инфекция и т.д.);
 - снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющиеся частными инфекционными заболеваниями;
 - прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - невыполнение рекомендаций лечащего врача, направленных на профилактику стоматологических заболеваний, улучшение гигиены полости рта и нормализацию состояния пародонта (дёсен);
 - самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных лечащим врачом);
 - нарушение Пациентом правил пользования и ухода за зубными протезами (ортопедическими конструкциями);
 - при неудовлетворительной гигиене полости рта срок гарантии срок службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) уменьшается на 70%, а именно при показателях:
 - индекса гигиены Федорова Ю.А. – Володкиной В.В. более 2,1;
 - упрощенного индекса гигиены (УИГ) Greene, Wermillion (1964г) более 1,7;
 - при показателе интенсивности поражения зубов кариесом (КПУ – кариозные зубы, пломбированные зубы, удаленные зубы) от 13 до 18, сроки гарантии и сроки службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) снижается на 30%;
 - при показателе интенсивности поражения зубов кариесом (КПУ – кариозные зубы, пломбированные зубы, удаленные зубы) более 18, сроки гарантии и сроки службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) снижается на 50%.
2. Снижение (уменьшение) гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) возможно по другим причинам, обоснованным лечащим врачом Пациента, степень снижения (уменьшения) гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) в этих случаях определяется лечащим врачом индивидуально.

VI Отмена гарантийных сроков и сроков службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги)

1. Гарантийный срок и срок службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) прекращается (аннулируется) в случае если:
 - Пациент в процессе лечения, в течение гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги), установленного настоящим Положением, без уведомления Исполнителя обратился за коррекцией (исправлением) овеществлённого результата работы (оказанной услуги) –зубного протеза (ортопедической конструкции), зубной пломбы, реставрации зуба и т.д. в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно

обратиться за медицинской помощью при подтверждении данного факта выписками из медицинской карты стоматологического больного, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.;

- Пациент в процессе лечения, в течение гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки овеществлённого результата работы (оказанной услуги) зубного протеза (ортопедической конструкции), зубной пломбы, реставрации зуба и т.д.;

- Пациент нарушает график профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения;

- Пациент настаивает на нежелательных с точки зрения лечащего врача методах диагностики, лечения или реабилитации, которые не предусмотрены стандартами медицинской помощи, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) и сложившейся клинической практикой. 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 несет, а гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённый результат таких работ (оказанных услуг) Исполнителем не устанавливаются;

- 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 несет, а гарантийные сроки и сроки службы на зубной протез (ортопедическую конструкцию) Исполнителем не устанавливаются;

- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за полостью рта и нарушает рекомендуемую периодичность: профилактических осмотров, гигиенических мероприятий, динамического наблюдения за зубными имплантатами, а также за зубами после проведенного эндодонтического лечения и т.д.;

- после лечения в период действия гарантийного срока или срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) у Пациента возникнут (станут проявляться) заболевания или физические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты лечения (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, несчастный случай, причинение вреда третьими лицами, стихийные бедствия и т.д.), способные негативно повлиять на результаты лечения;

- произойдет естественный износ элементов зубного протеза (ортопедической конструкции), подверженных этому процессу;

- Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Исполнителя возможности установить гарантийный срок или срок службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги), но продолжил лечение.

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 (оказанной услуги), возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

VII Обязательные гарантии

1. Исполнитель при оказании медицинских услуг гарантирует:
 - безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению Министерством здравоохранения РФ технологий, медицинских изделий и лекарственных препаратов, не утративших сроки годности на момент оказания услуги;
 - предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
 - формирование плана обследования Пациента;
 - формирование плана лечения Пациента;
 - оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности;
 - проведение диагностики, лечения и реабилитации специалистами, имеющими документы об образовании (сертификаты специалиста и свидетельства об аккредитации), подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
 - оказание медицинской помощи в соответствии с порядком оказания медицинской помощи, а также на основе стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций (протоколов лечения);
 - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болезненные ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и прежний опыт лечения;
 - реализацию мероприятий по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг;
 - проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий оказанных медицинских услуг;
 - проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
 - динамический контроль процесса и результатов оказания медицинских услуг;
 - достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом действующих стандартов медицинской помощи, клинических рекомендаций (протоколов лечения), пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных лечащим врачом).

VIII Гарантийные обязательства по видам стоматологических работ (услуг)

1. Услуги по терапевтической стоматологии:
 - 1.1 К работам (услугам) по терапевтической стоматологии, на которые распространяются гарантийные обязательства Исполнителя относятся:
 - услуги по лечению неосложненного кариеса зубов;
 - услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена и (или) корректировка пломб);

- 1.2 Признаками завершения оказания услуг по терапевтической стоматологии являются:
- при лечении неосложненного кариеса зубов – постановка постоянной пломбы на зуб;
 - при лечении осложненного кариеса зубов (пульпита и периодонтита зубов) – постоянное пломбирование корневых каналов зуба с постановкой постоянной пломбы на зуб.
- 1.3 Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты работ (оказанные услуги) по терапевтической стоматологии устанавливаются согласно Приложения №1 настоящего Положения.
2. Услуги по ортопедической стоматологии.
- 2.1 К работам (услугам) по ортопедической стоматологии, на которые распространяются гарантийные обязательства Исполнителя относятся:
- услуги по устранению (лечению) дефектов коронковой части зубов и (или) зубных рядов челюстей с помощью постоянных зубных протезов (ортопедических конструкций).
- 2.2 К постоянным зубным протезам (ортопедическим конструкциям) относятся:
- металлокерамические и цельнолитые коронки, в том числе с опорой на зубные имплантаты и комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, в том числе с опорой на зубные имплантаты, виниры;
 - безметалловые коронки (коронки на основе прессованной керамики, композитные коронки, коронки на основе оксида циркония);
 - частичные съемные протезы;
 - полные съемные протезы;
 - бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).
- 2.3 Гарантийный срок и срок службы на зубные протезы (ортопедические конструкции) начинает действовать с момента постоянной фиксации зубных протезов (ортопедических конструкций) в полости рта Пациента, что подтверждается соответствующей записью в медицинской карте стоматологического больного Пациента и (или) Акте выполненных работ, гарантийном талоне.
- 2.4 Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливается на временные зубные протезы (ортопедические конструкции).
- 2.5 Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты работ (оказанные услуги) по ортопедической стоматологии устанавливаются согласно Приложения №2 настоящего Положения.

IX Заключительные положения

1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или региональном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и медицинских учреждений.

**Гарантийные сроки и сроки службы на о веществлённые результаты работ (оказанные услуги)
по терапевтической стоматологии**

№ п/п	Наименование о веществлённого результата работы (оказанной услуги)	Гарантийный срок	Срок службы
1	Пломба из композита светового отверждения постоянного зуба		
1.1	I класс по Блэку	1 год	1 год
1.2	II класс по Блэку	1 год	1 год
1.3	III класс по Блэку	1 год	1 год
1.4	IV класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
1.5	V класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
1.6	VI класс по Блэку	1 год	1 год
1.7	Пломба с СВШ или анкерными штифтами	1 год	1 год
2	Пломба из композита светового отверждения молочного зуба	6 месяцев	6 месяцев

Примечание: Данные сроки гарантии и сроки службы на о веществлённый результат работы (оказанной услуги) рекомендованы для Пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса, а именно:

- при показателе интенсивности поражения зубов кариесом (КПУ – кариозные зубы, пломбированные зубы, удаленные зубы) от 13 до 18, сроки гарантии и сроки службы на о веществлённый результат работы (оказанной услуги) снижается на 30%;

- при показателе интенсивности поражения зубов кариесом (КПУ – кариозные зубы, пломбированные зубы, удаленные зубы) более 18, сроки гарантии и сроки службы на о веществлённый результат работы (оказанной услуги) снижается на 50%.

- при неудовлетворительной гигиене полости рта срок гарантии и срок службы на о веществлённый результат работы (оказанной услуги) уменьшается на 70%, а именно при показателях:

- индекса гигиены Федорова Ю.А. – Володкиной В.В. более 2,1;
- упрощенного индекса гигиены (УИГ) Greene, Wermillion (1964u) более 1,7

К категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем в течение действующего срока гарантии и срока службы на о веществлённый результат работы (оказанной услуги) относятся: нарушение краевого прилегания пломбы (композитной реставрации), вторичный кариес, недостаточная отполированность пломбы, сколы пломбы.

К категории существенных недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем в течение действующего срока гарантии и срока службы на о вещественный результат работы (оказанной услуги) относятся: выпадение пломбы, подвижность пломбы.

**Гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённые результаты работ (оказанные услуги)
по ортопедической стоматологии**

№ п/п	Наименование овеществлённого результата работы (оказанной услуги)	Гарантийный срок	Срок службы
1	Вкладки		
1.1	Из металла	1 год	1 год
1.2	Из композитных материалов	1 год	1 год
1.3	Из керамики	1 год	1 год
2	Виниры		
2.1	Из керамики	1 год	1 год
2.2	Из композитных материалов	1 год	1 год
3	Искусственные коронки		
3.1	Из пластмассы (провизорные)	1 месяц	1 месяц
3.2	Из металла (цельнолитые)	1 год	1 год
3.3	Из металлокерамики	1 год	1 год
3.4	Из керамики	1 год	1 год
3.5	Из диоксида циркония	1 год	1 год
4	Нейлоновые протезы		
4.1	Частичные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев	1 год
4.2	Полные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев	1 год
5	Пластмассовые протезы		
5.1	Частичные съёмные пластмассовые протезы	6 месяцев	1 год
5.2	Полные съёмные пластмассовые протезы	6 месяцев	1 год
6	Адгезивные протезы		
6.1	Адгезивные протезы из композитных материалов	6 месяцев	6 месяцев
7	Мостовидные протезы		
7.1	Цельнолитые	1 год	1 год
7.2	Цельнолитые с облицовкой	1 год	1 год
7.3	Из металлокерамики	1 год	1 год
7.4	Из диоксида циркония	1 год	1 год
8	Бюгельные протезы	1 год	1 год
9	Ортопедические конструкции с опорой на имплантаты	1 год	1 год

Примечание: Обязательным условием предоставления гарантии является проведение профессиональной гигиены полости рта 2-4 раза в год.

Примечание: Данные сроки гарантии и сроки службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) рекомендованы для Пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса, а именно:

- при показателе интенсивности поражения зубов кариесом (КПУ – кариозные зубы, пломбированные зубы, удаленные зубы) от 13 до 18, сроки гарантии и сроки службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) снижается на 30%;

- при показателе интенсивности поражения зубов кариесом (КПУ – кариозные зубы, пломбированные зубы, удаленные зубы) более 18, сроки гарантии и сроки службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) снижается на 50%.

- при неудовлетворительной гигиене полости рта срок гарантии и срок службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) уменьшается на 70%, а именно при показателях:

- индекса гигиены Федорова Ю.А. – Володкиной В.В. более 2,1;
- упрощенного индекса гигиены (УИГ) Greene, Wermillion (1964u) более 1,7

К категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем в течение действующего срока гарантии и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) относятся:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;

- изменение цвета протеза;

- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;

- отлом кламмера;

- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки.

К категории существенных недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем в течение действующего срока гарантии и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) относятся:

- при изготовлении вкладок и виниров – выпадение и (или) подвижность вкладок, винира;

- неплотное прилегание к уступу или шейки зуба;

- перелом протезов;

- расцементировка несъемных конструкций протезов.