# УТВЕРЖДАЮ

# ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

# ООО «КДС»

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(С.Л Багдасарян)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

# М.П

# ПОЛОЖЕНИЕ

# об установлении гарантийных сроков

# и сроков службы при оказании стоматологических услуг

# в ООО «КДС»

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-Ф3 «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 04.10.2012 г. № 1006).

ООО «КДС» 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 платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

1. **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.

**Несущественный**  **недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

**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 (например: 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

своими силами или третьими лицами,

* расторжения договора о выполнении работы (услуги) и возмещения убытков.

3. 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. 10ФЗ «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.

4. 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.

5. 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.

6. 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).

1. **Обязательные гарантии.**

**Исполнитель при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует**:

* безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), 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, зубных техников и ассистентов;
* 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.***

**II. 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 косметической 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 или восстановлением искусственной коронки (мостовидного протеза).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Сроки гарантии** | **Срок проведения контрольных и профилактических осмотров\*** |
| Все виды кариеса и некариозные поражения | 1 год | 1 раз в 6 месяцев |
| Эстетическая реставрация | 6 месяцев | 1 раз в 6 месяцев |
| Восстановление стекловолоконным/анкерным штифтом | 1 год | 1 раз в 6 месяцев |
| Терапевтическое лечение временных зубов у детей (до 14 лет) | 6 месяцев | 1 раз в 3 месяца |

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

**Гарантийный срок аннулируется в случаях:**

1. не соблюдения сроков контрольных и профилактических осмотров;
2. при неудовлетворительной гигиене полости рта;
3. замена временного пломбирования корневых каналов или 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 работу (услугу) со стороны Исполнителя. В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

**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;
* коронки из диоксида циркония, в том числе с керамической облицовкой;
* виниры;
* безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
* условно-съемные протезы с опорой на имплантаты из акрила, композита;
* съемные конструкции: частичные и полные съемные пластиночные или термопластичные протезы, бюгельные протезы, балочные протезы, телескопические протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

*К временным ортопедическим конструкциям относятся*:

* временные коронки;
* временные замещающие протезы;
* временные прозрачные каппы с замещением отсутствующих зубов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование конструкций** | **Срок гарантии** | **Срок проведения контрольных и профилактических осмотров\*** |
| **Коронки** | | |
| Временные из пластмассы на зубах | 2 недели | В соответствии с рекомендациями лечащего врача |
| Временные из пластмассы на имплантатах | 3 месяца | В соответствии с рекомендациями лечащего врача |
| Временные из пластмассы армированные | 6 месяцев | В соответствии с рекомендациями лечащего врача |
| Цельнолитые, металлокерамические (любой сплав) | 1 год | 1 раз в 6 месяцев |
| Из диоксида циркония (Цельноциркониевые) | 2 год | 1 раз в 6 месяцев |
| Из диоксида циркония (Цельноциркониевые с керамическим нанесением) | 2 года | 1 раз в 6 месяцев |
| Из прессованной керамики (Emax) | 2 года | 1 раз в 6 месяцев |
| **Съемные протезы** | | |
| **Протезы винтовой фиксации на имплантатах при восстановлении беззубой челюсти** | | |
| Циркониевый мостовидный протез | 2 года | 1 раз в 6 месяцев |
| Циркониевый мостовидный протез армированный балкой | 4 года | 1 раз в 6 месяцев |
| **Прочие виды протезов** | | |
| Виниры | 1 год | В соответствии с рекомендациями лечащего врача |

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

**Примечание:**   
 1.Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

1. ***Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются или аннулируются***:

* при невыполнении рекомендованного плана лечения;
* наличие 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 пародонтолога. 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 (данный факт лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);
* если потребитель (пациент) будет корректировать ре­зультаты лечения в другой клинике;
* 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 Заказчика;
* не предоставление Заказчиком полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;

**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);
* 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.

1. **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, приема определенных лекарственных средств, питания, гигиены полости рта – периодичности чистки зубов, строго соблюдения рекомендаций лечащего врача.

Гарантированный исход лечения определяется лечащим врачом в каждом случае индивидуально.

**4.** **Услуги по ортодонтической стоматологии**

К услугам по о**ртодонтической 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 проведения контрольных и профилактических осмотров\*** |
| **Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:** | | |
| - несъемный ретейнер | 4 месяца | По назначению врача |
| - ортодонтическая пластинка | 3 месяца | 1 раз в 3 недели |
| Цементировка ортодонтического кольца | 6 месяцев | 1 раз в месяц |
| Фиксация брекета | 1 неделя | По назначению врача |

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

**Примечание:**

1.Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

2. ***Гарантийный срок аннулируется***:

* при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
* при несоблюдение условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (употребление пищи в каппе, механическое воздействие на аппарат, использование специализированных 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.

**III. 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:

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

**1. 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).

1. **Гарантийный срок при постановке имплантатов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок проведения контрольных и профилактических осмотров\*** |
| **Классическая имплантация и имплантация с немедленной нагрузкой при наличии зубов** | | |
| Sgs | 1 год | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| Osstem | 3 года | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| Neodent/AstraTech/Nobelbiocare | 5 лет | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| Straumann | 5 лет | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| **Имплантация при восстановлении беззубой челюсти на 4 имплантатах** | | |
| Osstem | 3 года | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| Neodent/AstraTech/Nobelbiocare | 3 года | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| Straumann | 4 года | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| **Имплантация при восстановлении беззубой челюсти на 6 имплантатах** | | |
| Osstem | 3 года | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| Neodent/AstraTech/Nobelbiocare | 5 лет | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| Straumann | 5 лет | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| **Имплантация при восстановлении беззубой челюсти на 8 и более имплантатах** | | |
| Osstem | 3 лет | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| Neodent/AstraTech/Nobelbiocare | 5 лет | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |
| Straumann | 6 лет | 1 раз в 6 месяцев после изготовления постоянной коронки. До этого момента согласно рекомендации лечащего врача |

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

**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 уровня стерильности как при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
* оказывает максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
* осуществляет врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
* информирует пациента о том, что полное приживление имплантатов возможно в 95 % 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. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Исполнителем на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения. Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.

**3. Удаление зуба**

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

**4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)**

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

**I V. Снижение гарантийного срока и срока службы**

**Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:**

* влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
* снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
* прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
* невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
* самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом).

**VI. 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.