

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ДВ-Химки»

_____ М.Н. Мухамед

« _____ » _____ 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в
ООО «ДВ-Химки»

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 платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

Общие положения.

1. ООО «ДВ-Химки» оказывающий 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.
2. 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 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 потребителями (пациентами).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего 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. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации в регистратуре клиники, в уголке потребителя, на сайте клиники).
- 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 в течении 3 (трех) дней с момента такого обнаружения.

I. 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, 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.

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Поверхностный кариес и не кариозные поражения	1 год	от 3 до 5 лет	1 раз в 6 месяцев

Средний кариес	1 год	от 3 до 5 лет	1 раз в 6 месяцев
Глубокий кариес	1 год	от 3 до 5 лет	1 раз в 6 месяцев
Эстетическая реставрация	6 месяцев	от 3 до 5 лет	1 раз в 6 месяцев
Отбеливание (Flash)	1 месяц	6 месяцев	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Терапевтическое лечение временных зубов у детей (до 14 лет)	6 месяцев	До смены на постоянный	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:

- не соблюдения сроков контрольных и профилактических осмотров;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта;
- 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 таких 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.

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

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	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Коронки			
Из пластмассы временные	2 недели	2 недели	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Из пластмассы временный протез на имплантатах	6 месяцев	2 года	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Металлокерамические (любой сплав)	1 год	7 лет	1 раз в 6 месяцев
Металлокерамические на импланте	1 год	7 лет	1 раз в 6 месяцев
Из диоксида циркония	1 год	от 5 до 10 лет	1 раз в 6 месяцев
Бюгельный протез, ЧСПП, ПСПП	6 месяцев	5 лет	1 раз в 6 месяцев
Виниры	6 месяцев	7 лет	В соответствии с рекомендациями лечащего врача

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

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 пациента;

- не предоставление пациентом 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.

3. 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 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).

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

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:			
- каппа однослойная	3 месяца	8 месяцев	1 раз в 3 недели
- несъемный ретейнер	4 месяца	8 месяцев	По назначению врача
- ортодонтическая пластинка	3 месяца	12 месяцев	1 раз в 3 недели
Цементировка ортодонтического кольца	6 месяцев	До момента снятия аппаратуры	1 раз в 6 месяцев
Фиксация брекета	1 неделя	До момента снятия аппаратуры	По назначению врача

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

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 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.

По причине 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);

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).

2. Гарантийный срок при постановке имплантатов

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Классическая имплантация	1 год	от 10 до 15 лет	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Имплантация с немедленной нагрузкой	1 год	От 10 до 15 лет	В соответствии с рекомендациями лечащего врача

Сроки службы указаны в виде временных интервалов ввиду невозможности установить более точные значения, так как долгосрочность результата данных манипуляций зависит от индивидуальной физиологии, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, индивидуальных анатомических особенностей, а также выбора конкретной системы имплантатов.

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 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.

IV. 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);

V. 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 потребителем (пациентом) 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 пациента;
- 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.
- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания

МЕТОДИКА для определения недостатков

1. Терапевтическая стоматология.

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые устраняются Исполнителем безвозмездно в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

- 1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- 3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- 5) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/нарушены);

К категории **существенных недостатков** относятся следующие:

- 1) Выпадение пломбы,
- 2) Подвижность пломбы,
- 3) Отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы **срока службы**.

2. Ортопедическая стоматология.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- 1) При изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- 2) Изменение цвета протезов.
- 3) Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- 4) Отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах **срока службы**:

- 1) При изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
- 2) Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
- 3) Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- 4) Перелом протезов.