

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Зуботехническая лаборатория «Атлас»

С.А. Кашников



Положение о Порядке предоставления гарантии на качество изготовления ортопедической работы

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет сроки гарантии на выполняемые в ООО «Зуботехническая лаборатория «Атлас» (далее – лаборатория, ЗТЛ «Атлас») ортопедические работы и порядок установления гарантийных сроков в рамках договоров, заключенных со стоматологическими организациями (заказчиками).

- Заказчик: стоматологическая клиника, стоматологическая поликлиника, медицинская организация любой формы собственности.

1.2. Настоящее положение распространяется на все работы, выполненные лабораторией вне зависимости от места заключения договора с заказчиком и местонахождения заказчика.

1.3. Лаборатория гарантирует:

- все работы изготавливаются в собственной лицензированной лаборатории (лицензия ЛО-52-01-004719 от 05.03.2015 г.) либо с привлечением сторонних организаций, имеющих лицензии;

- используемые лабораторией материалы разрешены для применения на территории РФ и имеют сертификаты соответствия, регистрационные удостоверения и т.д.

1.4. **Гарантийный срок** (гарантийные обязательства) - период, в течение которого лаборатория обязуется удовлетворить требования клиники по безвозмездному устранению выявленных недостатков (дефектов).

1.5. На постоянные ортопедические работы Лаборатория предоставляет **гарантию 1 (Один) год**, с момента передачи полностью готовой ортопедической работы Заказчику.

Гарантия на изготовленные работы устанавливается при соблюдении требований, изложенных в разделе 2,4,5 настоящего положения.

2. Предмет гарантии.

2.1. Гарантийные обязательства на постоянные ортопедические работы.

К постоянным результатам ортопедических Работ относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки (мостовидные протезы) в т.ч. комбинации этих коронок;

- безметалловые коронки (мостовидные протезы)

- съемные и условно съемные конструкции;

- дуговые (бюгельные) протезы (с различными видами фиксации)

2.2 Гарантия на Работы предоставляется по следующим основаниям:

- разрушение конструкции вследствие естественного использования (пережевывания пищи), а именно сколы и трещины керамического покрытия коронок (мостовидных протезов);

- выпадение вследствие естественного использования искусственных зубов из протезов, перелом вследствие естественного использования пластмассы протеза, разрушение вследствие естественного использования микрозамков (аттачментов) и опорно-удерживающих элементов (кламмеров).

3. Гарантийные обязательства Лаборатории не распространяются:

3.1 - на временные ортопедические работы.

К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки (мостовидные протезы);

- временные замещающие протезы.

3.2 - если для установки протеза существовали объективные медицинские противопоказания.

3.3 - если выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно определен Врачом-ортопедом Стоматологической организации и/или Пациентом цвет, размер или форма зубов, высота прикуса, соотношение челюстей);

3.4 - если в процессе изготовления протеза Врачом-ортопедом Стоматологической организации были внесены изменения в требования к результату работ, не согласованные с Пациентом Стоматологической Организации, вследствие чего пациент отказался от установки протеза;

3.5 - если Пациентом Стоматологической организации не соблюдались правила использования протеза, в том числе, если протез использовался не только в целях осуществления естественной жевательной функции (разгрызание твердых предметов, открывание бутылок, перемещение тяжелых предметов зубами и т.п.).

3.6 - если Пациентом Стоматологической организации не выполнялись требования по гигиене полости рта и выполнение рекомендаций по уходу за ортопедической Работой, соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);

3.7 - на ремонтные работы, производимые с протезами, изготовленными не в ЗТЛ «Атлас» (ремонт базисов съемных протезов; приварка кламмеров, зубов; облицовка каркасов и т. п.)

3.8 - на частично съемные протезы без армирования в области одиночно стоящих опорных зубов (групп зубов от 1 до 3ед.)

3.9 - в случаях, когда Врач-ортопед самостоятельно склеивает (цементирует) составные части гибридного абатмента(ов) или конструкций с трансокклюзионной фиксацией в Клинике.

3.10 Переделка и коррекция ортопедических работ по причинам, независящих от Зуботехнической лаборатории или на который не действует гарантия Зуботехнической лаборатории, производится за счет Стоматологической организации. В случае отказа пациента от работы по независящим от ЗТЛ «Атлас» причинам, Стоматологическая клиника оплачивает затраты на производство данной работы (выполненной части).

3.11. Нарушение целостности и формы изделий в результате механического воздействия (обработка поверхностей, истончение стенок и соединений, внесение конструктивных изменений и т.д.) со стороны Заказчика, в клинике до установки изделия Пациенту, являются основанием для отказа в гарантии.

4. Обязанности стоматологической организации:

4.1. Стоматологическая организация должна предоставить:

- сопроводительный документ (заявка/ заказ), четко и разборчиво указать ФИО доктора и ФИО пациента, этап работы, дату и время следующего приема пациента, дату и время (этапа работ) когда необходимо направить работу доктору (в клинику) с учетом сроков изготовления и доставки – приложение №3 к договору.

- слепки с отпрепарированными зубами, слепки с антагонистами и регистратором прикуса, без деформаций;

- материал должен соответствовать «А» силиконовым слепочным массам или полиэфирным слепочным массам;

- регистратор прикуса изготавливается из жесткого силикона для регистрации прикуса;

- восковые шаблоны, пригодные для заливки моделей челюстей в артикулятор, с нанесенными на них разметками (центральная линия, линии улыбки, клыковая и т.д.)

- угол между плоскостью уступа и осью препарирования опорных зубов должен составлять 90 градусов;

- размер уступа отпрепарированных зубов около 1 мм;

- границы уступа отпрепарированных зубов должны быть четкие;

- градус циркулярных стенок зубов по отношению к оси препарирования 6-12 градусов;

- четкое определение цвета, размера и формы зубов.

- **Клиника несет ответственность за предоставление полной информации к заказу.**

4.2. Информировать своих Пациентов о соблюдении всех предписаний, рекомендаций, правил пользования ортопедическими протезами.

4.3. Стоматологическая организация обязана самостоятельно определять и информировать своих пациентов о медицинских противопоказаниях на ортопедические протезы.

4.4. Клиника в лице доктора обязана последовательно соблюдать все этапы зубного протезирования.

4.5 Приемка готовой работы осуществляется заказчиком, в лице доктора, подававшего заявку, либо уполномоченным лицом заказчика.

При получении готовой работы заказчик обязан незамедлительно осмотреть и проверить работу, в случае выявления видимых недостатков заказчик имеет право отказаться от приемки работы, сделав отметку в заказ-наряде.

В случае невозможности проверки работы на наличие недостатков непосредственно при получении (доставка курьером), претензии могут быть предъявлены в течение 3-х рабочих дней с момента получения, но до установки пациенту. В случае отсутствия претензий, полученное изделие считается принятым без замечаний.

По истечению 3 рабочих дней, предъявленная претензия является недействительной и влечет за собой отказ от гарантии.

5. Порядок обращения по гарантии.

5.1. В течение гарантийного срока претензии по качеству принимаются в письменном виде, в свободной форме с указанием данных, идентифицирующих работу, и описанием выявленных недостатков, даты и обстоятельств их обнаружения, фотоматериалов и т.д. на адрес электронной почты, на имя исполнительного директора или руководителю клиентского отдела.

По составу работы претензии принимаются в течении 14 календарных дней с момента оформления отгрузочных документов.

5.2. В случае признания лабораторией недостатков гарантийным случаем лаборатория производит по выбору заказчика:

- Безвозмездное устранение(исправление) недостатков;
- Уменьшение стоимости изделий с недостатками;
- Повторное изготовления нового изделия (в случае STL-файла, фрезерование нового изделия производится с использованием первоначально посланного (неизмененного) файла.
- срок принятия решения не более 15 дней.

5.3. При повторном изготовлении изделия заказчик обязуется возратить лаборатории изделие с выявленным недостатком до начала изготовления нового изделия.

5.4. В случае устранения недостатков гарантийный срок продлевается на период с момента предъявления заказчиком претензии до момента устранения недостатков.

В случае повторного изготовления изделия полный гарантийный срок предоставляется с момента передачи заказчику новой ортопедической реставрации.

5.5. Заказчик (доктор) имеет право на стадии изготовления при условии дополнительной оплаты и коррекции сроков выполнения, внести изменения в конструкцию или объем работы.

6. Заключительные положения.

6.1. При соблюдении заказчиком требований и условий, указанных в настоящем Положении, лаборатория гарантирует:

- соответствие работы требованиям, указанным в договоре в течение установленного гарантийного срока.
- сохранение физических и химических свойств изделий в ходе их эксплуатации в период гарантийного срока, а именно:
 - сохранение формы изделия (отсутствие деформаций);
 - сохранение цвета изделия;
 - сохранение целостности изделия (отсутствие сколов и трещин);

6.2. Настоящее Положение размещено на официальном интернет-сайте Лаборатории.

6.3. Зуботехническая лаборатория в одностороннем порядке вправе вносить изменения в Положение о гарантиях при внедрении в производство (в прайс) новых технологий, материалов для изготовления ортопедических протезов, согласно гарантиям, рекомендациям разработчика технологии, производителя материалов.