



KLINIKA IMPLANTOLOGICZNO-STOMATOLOGICZNA

WARUNKI GWARANCJI NA USŁUGI STOMATOLOGICZNE I PRACE PROTETYCZNE

1. Postanowienia ogólne

1. Klinika Implantologiczno-Stomatologiczna, zwana dalej „Kliniką”, udziela **12-miesięcznej gwarancji** na wskazane w niniejszym dokumencie usługi stomatologiczne oraz prace protetyczne wykonane w ramach leczenia prowadzonego w Klinice.
2. Okres gwarancji liczony jest od dnia zakończenia danego leczenia, wykonania usługi albo oddania pacjentowi ostatecznej pracy protetycznej.
3. Klinika dokłada należytej staranności, aby leczenie było prowadzone zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, zasadami etyki zawodowej oraz przy zastosowaniu metod i materiałów właściwych dla danego przypadku.
4. Gwarancja obejmuje nieodpłatne usunięcie stwierdzonej wady wykonania lub wady materiałowej objętej niniejszymi warunkami. Jeżeli usunięcie wady nie jest możliwe, Klinika podejmuje odpowiednie działania zmierzające do ponownego wykonania wadliwego elementu lub pracy.
5. Gwarancja ma charakter dobrowolny. **Nie wyłącza ani nie ogranicza praw pacjenta oraz odpowiedzialności Kliniki wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.**

2. Warunki korzystania z gwarancji

Warunkiem korzystania z 12-miesięcznej gwarancji jest:

- odbywanie zaleconych przez lekarza wizyt kontrolnych, nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy;
- wykonywanie zaleconych zabiegów profesjonalnej higienizacji, co do zasady nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy;
- utrzymywanie prawidłowej higieny jamy ustnej;
- przestrzeganie zaleceń lekarza dotyczących leczenia oraz użytkowania wykonanych uzupełnień;
- realizacja tych elementów planu leczenia, których niewykonanie może mieć wpływ na trwałość wykonanej pracy, w szczególności uzupełnienie braków zębowych, jeżeli ich pozostawienie może powodować przeciążenie zębów, implantów lub wykonanych uzupełnień;



Specjalistyczna Klinika
Implantologiczno-Stomatologiczna

Dr hab. n. med. Piotr Majewski

- zgłaszanie się na zalecone kontrole kliniczne i radiologiczne.

Niespełnienie powyższych warunków może stanowić podstawę nieuwzględnienia zgłoszenia **w ramach dobrowolnej gwarancji**, jeżeli miało wpływ na powstanie lub zwiększenie uszkodzenia.

Nie ogranicza to praw pacjenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

3. Wypełnienia w zębach stałych

Klinika udziela **12-miesięcznej gwarancji na wypełnienia w zębach stałych**.

Gwarancja obejmuje wady materiałowe oraz wykonawcze wypełnienia.

Gwarancja nie obejmuje w szczególności:

- złamania zęba lub jego ściany niezwiązanego z wadą wykonanego wypełnienia;
- próchnicy wtórnej, jeżeli jej powstanie nie jest związane z wadą wykonania;
- urazów mechanicznych;
- uszkodzeń związanych z bruxyzmem lub innymi parafunkcjami;
- konieczności późniejszego leczenia endodontycznego, jeżeli potrzeby takiego leczenia nie można było przewidzieć w chwili wykonywania wypełnienia.

Konieczność leczenia kanałowego zęba po wykonaniu głębokiego wypełnienia nie oznacza sama w sobie wady wykonanej usługi.

4. Wypełnienia w zębach mlecznych

Klinika udziela **12-miesięcznej gwarancji na wypełnienia w zębach mlecznych**, z uwzględnieniem specyfiki leczenia dzieci.

Jeżeli ze względu na brak współpracy dziecka nie jest możliwe zapewnienie prawidłowych warunków wykonania zabiegu, w szczególności właściwej izolacji pola zabiegowego, lekarz może przed wykonaniem zabiegu poinformować rodzica lub opiekuna o ograniczeniu albo braku możliwości udzielenia gwarancji na konkretne wypełnienie.

Informacja taka jest odnotowywana w dokumentacji medycznej.

5. Leczenie endodontyczne

Leczenie endodontyczne jest procedurą medyczną, której powodzenie zależy nie tylko od sposobu wykonania zabiegu, ale również od anatomii systemu kanałowego, charakteru i rozległości zakażenia, stanu tkanek okołowierzchołkowych oraz indywidualnej reakcji organizmu.



Specjalistyczna Klinika
Implantologiczno-Stomatologiczna

Dr hab. n. med. Piotr Majewski

Z tego względu Klinika **nie gwarantuje określonego biologicznego rezultatu leczenia kanałowego ani zachowania leczonego zęba przez określony czas.**

Wystąpienie dolegliwości, niewygojenie zmiany okołowierzchołkowej, konieczność ponownego leczenia kanałowego, resekcji wierzchołka korzenia lub usunięcia zęba nie oznaczają same w sobie nieprawidłowego wykonania leczenia.

Jeżeli jednak w okresie 12 miesięcy zostanie stwierdzona wada wykonania procedury, zgłoszenie zostanie rozpatrzone zgodnie z niniejszymi warunkami.

Warunkiem uzyskania możliwie trwałego efektu leczenia endodontycznego jest wykonanie zaleconej szczelnej odbudowy zęba oraz odbywanie zaleconych kontroli klinicznych i radiologicznych.

6. Implantologia

Zabieg implantacji jest procedurą medyczną, której wynik zależy m.in. od procesu gojenia, ilości i jakości kości, stanu tkanek miękkich, higieny jamy ustnej, obciążeń zgryzowych, chorób współistniejących, palenia tytoniu oraz indywidualnej reakcji organizmu.

Brak osteointegracji lub utrata implantu nie oznaczają same w sobie nieprawidłowego wykonania zabiegu.

Gwarancja producenta implantu dotycząca wad fizycznych samego implantu jest realizowana zgodnie z warunkami określonymi przez producenta.

Gwarancja na sam implant nie obejmuje automatycznie kosztów ponownego zabiegu implantacji, regeneracji kości, zabiegów na tkankach miękkich ani innych dodatkowych procedur leczniczych.

Pacjent po leczeniu implantologicznym powinien odbywać kontrole i profesjonalną higienizację w terminach określonych przez lekarza.

7. Stałe uzupełnienia protetyczne

Klinika udziela **12-miesięcznej gwarancji** na ostateczne:

- korony;
- mosty;
- licówki;
- wkłady koronowo-korzeniowe;
- inlay;
- onlay;



Specjalistyczna Klinika
Implantologiczno-Stomatologiczna

Dr hab. n. med. Piotr Majewski

- prace protetyczne na implantach;
- inne ostateczne stałe uzupełnienia protetyczne.

Gwarancja obejmuje wady materiałowe i wykonawcze pracy.

Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń lub utraty funkcjonalności wynikających ze zmiany warunków w jamie ustnej pacjenta, w szczególności utraty lub uszkodzenia zęba filarowego, implantu lub łącznika, zmian przyzębia, zaniku kości, zmian zwarciowych, bruxizmu, urazu lub zmian chorobowych powstałych po wykonaniu pracy.

Jeżeli laboratorium protetyczne wykonujące część laboratoryjną danej pracy udziela na nią gwarancji dłuższej niż gwarancja Kliniki, uprawnienia dotyczące części laboratoryjnej mogą być realizowane również po upływie 12-miesięcznej gwarancji Kliniki – przez okres i na zasadach określonych przez właściwe laboratorium protetyczne.

8. Protezy akrylowe i szkieletowe

Klinika udziela **12-miesięcznej gwarancji na protezy akrylowe i szkieletowe** w zakresie wad materiałowych i wykonawczych.

Gwarancja nie obejmuje zmian dopasowania protezy będących następstwem naturalnych zmian podłoża protetycznego, w szczególności zaniku kości oraz zmian błony śluzowej.

Podścielenie protezy konieczne w wyniku zmian podłoża protetycznego nie stanowi naprawy wady wykonawczej i może być procedurą dodatkowo płatną.

Gwarancja nie obejmuje zmian dopasowania protez natychmiastowych wynikających z naturalnego procesu gojenia i przebudowy tkanek po ekstrakcjach.

Jeżeli właściwe laboratorium protetyczne udziela na wykonaną część laboratoryjną protezy dłuższej gwarancji, zastosowanie znajdują również warunki gwarancji tego laboratorium.

9. Szyny i elementy retencyjne

Ze względu na charakter oraz naturalne zużycie tych wyrobów Klinika udziela **3-miesięcznej gwarancji** na:

- wszelkiego rodzaju szyny, w tym szyny tłoczone;
- elementy retencyjne;
- precyzyjne elementy utrzymujące podlegające zużyciu.

Gwarancja nie obejmuje naturalnego zużycia, starcia, odkształcenia lub uszkodzenia wynikającego z niewłaściwego użytkowania.



Jeżeli laboratorium wykonujące dany wyrób określa odrębne warunki gwarancji dla szyn lub elementów retencyjnych, zastosowanie mogą mieć również warunki gwarancji tego laboratorium.

10. Prace tymczasowe

Gwarancja nie obejmuje:

- tymczasowych koron i mostów;
- tymczasowych wypełnień po upływie okresu, przez który zgodnie z zaleceniem lekarza miały być użytkowane;
- innych uzupełnień wykonanych jako rozwiązania czasowe;
- uszkodzeń powstałych wskutek użytkowania pracy tymczasowej dłużej niż zalecono.

Rozwiązania tymczasowe z założenia służą do użytkowania przez ograniczony czas i nie mają właściwości ani trwałości prac ostatecznych.

11. Prace wykonywane przez laboratoria protetyczne

1. W ramach leczenia protetycznego i implantoprotetycznego Klinika współpracuje z **zewnętrznymi laboratoriami protetycznymi**, którym zleca wykonanie laboratoryjnej części indywidualnych prac protetycznych.
2. Dobór laboratorium protetycznego dokonywany jest z uwzględnieniem rodzaju wykonywanej pracy, zastosowanej technologii i materiałów oraz indywidualnych potrzeb wynikających z planowanego leczenia.
3. Klinika udziela **12-miesięcznej gwarancji na ostateczne prace protetyczne** na zasadach określonych w niniejszym dokumencie, niezależnie od tego, które ze współpracujących laboratoriów wykonało część laboratoryjną pracy.
4. Poszczególne laboratoria protetyczne mogą udzielać **odrębnej gwarancji na wykonaną przez siebie część laboratoryjną wyrobu**, której okres oraz szczegółowe warunki mogą różnić się od gwarancji udzielanej przez Klinikę.
5. Jeżeli laboratorium udziela gwarancji dłuższej niż 12 miesięcy, po upływie okresu gwarancji Kliniki możliwe jest skorzystanie z gwarancji dotyczącej części laboratoryjnej **przez pozostały okres i na zasadach określonych przez dane laboratorium**.
6. Gwarancja laboratorium dotycząca części laboratoryjnej nie obejmuje czynności klinicznych wykonywanych przez lekarza stomatologa ani nieprawidłowości wynikających z warunków klinicznych lub biologicznych pacjenta, o ile nie wynikają one z wady materiałowej lub wykonawczej powstałej na etapie laboratoryjnym.



7. Pacjent wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonanej pracy protetycznej zgłasza **bezpośrednio do Kliniki Implantologiczno-Stomatologicznej**. Klinika dokonuje oceny klinicznej zgłoszenia oraz, jeżeli jest to konieczne, przekazuje pracę do właściwego laboratorium w celu oceny części laboratoryjnej.
8. Klinika ustala, czy zgłoszona nieprawidłowość może wynikać z wady materiałowej lub wykonawczej części laboratoryjnej, czynników klinicznych lub biologicznych, zmiany warunków w jamie ustnej, sposobu użytkowania pracy czy innych okoliczności.
9. Jeżeli zgłoszenie dotyczy części laboratoryjnej i podlega odrębnej gwarancji laboratorium, jego rozpatrzenie w tym zakresie odbywa się zgodnie z warunkami gwarancji laboratorium, które wykonało daną pracę.
10. Informacja o laboratorium wykonującym konkretną pracę oraz – jeżeli laboratorium udziela odrębnej gwarancji – o obowiązujących warunkach tej gwarancji może zostać udostępniona pacjentowi w Klinice.
11. **Jeżeli laboratorium protetyczne współpracujące z Kliniką wyrazi chęć i zgodę na udostępnienie swoich warunków gwarancji, dokument zawierający warunki gwarancji tego laboratorium będzie również dostępny do wglądu oraz pobrania na stronie internetowej Kliniki: www.klinikaimplantologii.pl.**
12. Warunki gwarancji poszczególnych laboratoriów stanowią odrębne dokumenty i dotyczą zakresu odpowiedzialności danego laboratorium za wykonaną przez nie część laboratoryjną. Ich udostępnienie na stronie internetowej Kliniki nie zmienia zakresu ani okresu gwarancji udzielanej bezpośrednio przez Klinikę.

12. Gwarancja nie obejmuje

Gwarancja Kliniki nie obejmuje uszkodzeń lub nieprawidłowości powstałych w wyniku:

- niedostatecznej higieny jamy ustnej;
- nieprzestrzegania zaleceń lekarza;
- przerwania lub samowolnej zmiany zaplanowanego leczenia, jeżeli miało to wpływ na wykonaną pracę;
- pozostawienia braków zębowych powodujących przeciążenie wykonanej pracy, pomimo zalecenia ich uzupełnienia;
- samodzielnego korygowania, klejenia, szlifowania, odkształcania lub naprawiania prac protetycznych;



Specjalistyczna Klinika
Implantologiczno-Stomatologiczna

Dr hab. n. med. Piotr Majewski

- korekty lub naprawy wykonanej w innym gabinecie lub laboratorium bez wcześniejszego uzgodnienia z Kliniką;
- urazów mechanicznych;
- uszkodzenia pracy poza jamą ustną;
- użytkowania uszkodzonego uzupełnienia pomimo wiedzy o jego uszkodzeniu;
- bruxizmu i innych parafunkcji, jeżeli pacjent nie stosuje zaleconego zabezpieczenia;
- naturalnego zaniku kości oraz zmian w obrębie przyzębia i błony śluzowej;
- zmiany warunków zwarciovych;
- zmian fizjologicznych lub chorobowych, które powstały po wykonaniu pracy i nie wynikają z jej wady;
- nieodbywania zaleconych wizyt kontrolnych lub higienizacyjnych, jeżeli pozostaje to w związku z powstaniem albo zwiększeniem uszkodzenia.

13. Leczenie wykonane poza Kliniką

1. Klinika nie odpowiada za prawidłowość leczenia stomatologicznego, chirurgicznego, implantologicznego, endodontycznego ani protetycznego wykonanego w innych placówkach.
2. Jeżeli ostateczna praca wykonywana w Klinice opiera się na wcześniejszym leczeniu wykonanym poza Kliniką, pacjent powinien zostać poinformowany o związanych z tym ograniczeniach i ryzyku.
3. Klinika nie ponosi kosztów napraw, korekt lub ponownego leczenia przeprowadzonych z własnej inicjatywy pacjenta w innym gabinecie, chyba że obowiązek ich pokrycia wynika z przepisów prawa lub został wcześniej uzgodniony z Kliniką.

14. Powikłania leczenia

Leczenie stomatologiczne jest świadczeniem medycznym i nawet przy zachowaniu należytej staranności może wiązać się z wystąpieniem powikłań.

Do możliwych następstw i powikłań, zależnie od rodzaju zabiegu, mogą należeć m.in. ból zęba lub tkanek otaczających, obrzęk, krwiak, krwawienie, szczękoscisk, infekcja, ropień, przejściowe zaburzenia czucia, konieczność leczenia endodontycznego, niewygojenie zmian okołowierzchołkowych, brak osteointegracji implantu, utrata implantu lub materiału regeneracyjnego, reakcja alergiczna oraz zaostrzenie chorób współistniejących.



Samo wystąpienie znanego i niezawinionego powikłania nie oznacza wady wykonanej usługi ani błędu medycznego.

O charakterystycznym ryzyku związanym z konkretnym zabiegiem pacjent jest informowany w ramach procesu uzyskiwania świadomej zgody na leczenie.

15. Zgłaszanie zastrzeżeń i postępowanie reklamacyjne

1. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonanej usługi lub pracy protetycznej pacjent powinien zgłosić Klinice możliwie szybko po ich zauważeniu.
2. Warunkiem prawidłowej oceny zgłoszenia jest umożliwienie lekarzowi przeprowadzenia badania oraz, jeżeli jest to potrzebne, wykonania odpowiedniej diagnostyki.
3. W przypadku pracy protetycznej może być konieczne przekazanie jej do właściwego laboratorium protetycznego w celu ustalenia przyczyny uszkodzenia.
4. Jeżeli zgłoszenie zostanie uznane za objęte **12-miesięczną gwarancją Kliniki**, Klinika dokona nieodpłatnej korekty, naprawy albo ponownego wykonania pracy – odpowiednio do rodzaju stwierdzonej wady.
5. Jeżeli upłynął okres gwarancji Kliniki, ale nadal obowiązuje dłuższa gwarancja udzielona na część laboratoryjną przez laboratorium wykonujące pracę, Klinika może przekazać zgłoszenie do właściwego laboratorium w celu rozpatrzenia go zgodnie z warunkami jego gwarancji.
6. Jeżeli laboratorium uzna zgłoszenie za objęte swoją gwarancją, sposób realizacji gwarancji dotyczącej części laboratoryjnej określają warunki gwarancji tego laboratorium.
7. Jeżeli nieprawidłowość nie jest objęta gwarancją Kliniki ani mającą zastosowanie gwarancją laboratorium, pacjent zostanie poinformowany o możliwym sposobie dalszego postępowania oraz ewentualnych kosztach przed rozpoczęciem dodatkowego leczenia lub naprawy.

16. Postanowienia końcowe

1. Standardowy okres gwarancji udzielanej przez **Klinikę Implantologiczno-Stomatologiczną wynosi 12 miesięcy**, w tym **12 miesięcy na ostateczne prace protetyczne**, z wyjątkiem świadczeń i wyrobów, dla których w niniejszych warunkach wyraźnie wskazano inny okres albo brak gwarancji.
2. Odrębna gwarancja udzielana przez laboratorium protetyczne na wykonaną przez nie część laboratoryjną pracy może przewidywać **inny, w tym dłuższy, okres gwarancji**. W takim przypadku zastosowanie mają również warunki gwarancji właściwego laboratorium.
3. Gwarancja na pracę protetyczną nie jest gwarancją zachowania zęba, implantu ani niezmienności warunków biologicznych w jamie ustnej pacjenta.



Specjalistyczna Klinika
Implantologiczno-Stomatologiczna

Dr hab. n. med. Piotr Majewski

4. Indywidualne warunki kliniczne mogą uzasadniać ograniczenie możliwości udzielenia gwarancji na konkretną pracę. W takim przypadku pacjent powinien zostać o tym poinformowany **przed rozpoczęciem danego etapu leczenia**, a informacja powinna zostać odnotowana w dokumentacji medycznej.
5. Niniejsze warunki nie mogą być interpretowane jako wyłączenie odpowiedzialności lekarza za leczenie przeprowadzone niezgodnie z aktualną wiedzą medyczną lub bez zachowania należytej staranności.
6. Gwarancja określona w niniejszym dokumencie ma charakter dobrowolny i **nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza praw pacjenta oraz odpowiedzialności wynikających z obowiązujących przepisów prawa**.
7. Pełna i aktualna treść „**Warunków gwarancji na usługi stomatologiczne i prace protetyczne**” obowiązujących w Klinice jest dostępna do wglądu oraz pobrania na stronie internetowej Kliniki: **www.klinikaimplantologii.pl**.
8. Na stronie internetowej Kliniki mogą być również udostępniane do wglądu i pobrania **warunki gwarancji poszczególnych laboratoriów protetycznych współpracujących z Kliniką**, jeżeli dane laboratorium wyrazi chęć i zgodę na ich publikację.
9. Warunki gwarancji laboratorium protetycznego stanowią dokument odrębny od gwarancji udzielanej przez Klinikę i odnoszą się do zakresu określonego przez dane laboratorium.