

# **ALGEMENE GARANTIE VOORWAARDEN ACKTI BEHEER B.V.**

## **1. Algemeen**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Patiënt: de persoon die aan ACKTI BEHEER B.V., hierna te noemen: Mondmedicentrum, opdracht heeft gegeven tot het verrichten van tandheelkundige werkzaamheden (behandelingen).
- b. Behandeling: alle behandelingen, zoals in een offerte of te voren aan patiënt gestuurde factuur vastgelegd en alle direct met de (mondelling) opdracht van patiënt verband houdende handelingen in de ruimste zin van het woord.

## **2. Toepasselijkheid**

### **2.1 Strekking voorwaarden**

- a. Deze voorwaarden strekken ter verduidelijking ten behoeve van de patiënt van de inhoud van de voorwaarden, die gelden bij de uitvoering van de opdracht tussen hem/haar en Mondmedicentrum en gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen patiënt en Mondmedicentrum, waarop Mondmedicentrum deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Indien partijen van deze voorwaarden af wensen te wijken, dient dat schriftelijk te zijn vastgelegd.

### **2.2 Totstandkoming van de overeenkomst**

- a. De overeenkomst komt in beginsel tot stand op het moment dat de patient akkoord gaat met de behandeling. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden.
- b. De door Mondmedicentrum gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende het lopende kalenderjaar, behoudens tussentijdse tariefwijzigingen, tenzij anders aangegeven.

### **2.3 Uitvoering opdracht**

- a. Mondmedicentrum zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Zij zal de opdracht uitvoeren, indien voor zover van toepassing, in overeenstemming met de Gedrags- en beroepsregels.
- b. Tandheelkundige behandelingen vallen onder medische/geneeskundige behandelingen. De (tand)arts heeft een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis.

### **3. Geheimhouding en exclusiviteit**

- a. Mondmedicentrum is verplicht tot geheimhouding tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze geheimhoudingsplicht betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die aan Mondmedicentrum door patiënt ter beschikking zijn gesteld. De verplichting tot geheimhouding geldt niet als op grond van de wet de verplichting bestaat tot openbaarmaking van bepaalde gegevens.
- b. Mondmedicentrum is gerechtigd de informatie, die men verkregen heeft, te gebruiken voor statistische of presentatiedoeleinden. Mondmedicentrum zal er daarbij voor zorgen dat de informatie niet te herleiden is tot de individuele patiënt.

### **4. Overmacht**

- a. Omstandigheden die de uitvoering van de opdracht verhinderen en die niet aan Mondmedicentrum zijn toe te rekenen. Hieronder vallen onder andere: stakingen in andere bedrijven; wilde stakingen of politieke stakingen in het bedrijf van Mondmedicentrum; een onvoorzienbaar tekort aan personeel; een algemeen gebrek aan de benodigde grondstoffen en/of andere benodigde zaken of diensten die nodig zijn voor het uitvoeren van de opdracht; niet voorziene stagnatie bij toeleveranciers of andere derden, waarvan Mondmedicentrum afhankelijk is, en algemene vervoersproblemen. Deze omstandigheden gelden als voorbeeld van overmacht, voor zover zij de uitvoering van de opdracht onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken.
- b. Als een omstandigheid intreedt, nadat Mondmedicentrum haar verplichtingen uit de opdracht al had moeten nakomen, heeft Mondmedicentrum nog steeds het recht zich op overmacht te beroepen.
- c. In de periode van overmacht worden de verplichtingen van Mondmedicentrum opgeschort. Als die periode langer duurt dan drie maanden, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- d. Als Mondmedicentrum op het moment van intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, heeft zij het recht het reeds uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren. Hetzelfde geldt indien Mondmedicentrum slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen. Patiënt is dan verplicht deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijke opdracht betrof. Deze bepaling geldt echter niet als het reeds uitgevoerde of uitvoerbare deel van de opdracht geen zelfstandige waarde heeft.

## 5. Declaratie

- a. Het staat Mondmedicentrum vrij om declaraties via een factoringmaatschappij (Fa-med) te innen.
- b. Vastgestelde afspraken kunnen kosteloos door patiënt worden verzet tot maximaal 24 uur voor het geplande tijdstip. Als de patiënt niet verschijnt op een afspraak, dan wel te laat annuleert, worden de behandelingskosten aan patiënt in rekening gebracht. Mondmedicentrum heeft het recht om vergoeding van de werkelijke schade te vorderen.
- c. Als patiënt in gebreke blijft met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan heeft Mondmedicentrum het recht haar vordering ter incasso uit handen te geven. De daarmee gemoeide kosten, zowel in en buiten rechte, komen dan voor rekening van patiënt.

## 6. Garantie

- a. Bij “Verzekerde Zorg” behandelingen welke vergoed worden vanuit de basisverzekering geldt een garantietermijn van 1 jaar.
- b. Een garantietermijn van 5 jaar geldt bij behandelingen voor implantaten, kroon- en/of brugwerk en vullingen.
- c. Een garantietermijn van 5 jaar geldt bij behandelingen voor partiële en volledige protheses van onder- en/of bovenkaak en frames.
- d. Bij combinatiewerkstukken uit de in lid 2 en 3 genoemde behandelingen (frame en kroon- en/of brugwerk) geldt een garantietermijn van 5 jaar.
- e. Indien en voor zover er sprake is van een garantietermijn langer dan 1 jaar geldt het navolgende; de garantie dekt de kosten van de vervanging of reparatie van het werkstuk volgens navolgende staffel. In het geval van een 5-jarige garantietermijn: het eerste jaar wordt 100% van de kosten door de garantie gedekt, het tweede jaar wordt 80% van de kosten door de garantie gedekt, het derde jaar wordt 60% van de kosten door de garantie gedekt, het vierde jaar wordt 40% van de kosten door de garantie gedekt, het vijfde jaar wordt 20% van de kosten door de garantie gedekt. Onder “kosten” wordt in dit artikel F.5 verstaan het bedrag dat Mondmedicentrum normaliter in rekening zou hebben gebracht op het moment van uitvoeren van de behandeling onder garantie; de patiënt dient derhalve bij toepasselijkheid van de staffel het restant (d.w.z. kostprijs als hier bedoeld minus de garantie) te voldoen, zulks met inachtneming van de betalingsvoorschriften uit hoofdstuk G. van deze voorwaarden.
- f. De garantietermijn wordt berekend vanaf de dag van plaatsing van het werkstuk.
- g. Indien het werkstuk onder garantievoorwaarden volledig is vervangen, valt deze vervanging onder de bestaande garantievoorwaarden, waarbij de plaatsingsdatum van het oorspronkelijke werkstuk het geldende aanvangsmoment is voor de garantietermijn.
- h. Reparaties aan werkstukken, welke vallen onder de garantievoorwaarden, vallen onder de bestaande garantievoorwaarden, waarbij de plaatsingsdatum van het oorspronkelijke werkstuk het geldende aanvangsmoment is voor de garantietermijn.

- i. Als voorwaarde voor de garantie geldt dat patiënt voor zijn of haar rekening ten minste één maal per 6 maanden het gebit laat controleren en verzorgen door of namens Mondmedicentrum. Bij nalaten van deze controle vervalt de garantie en is Mondmedicentrum niet aansprakelijk voor schade, welke patiënt mogelijk lijdt.
- j. Defecten en/of benodigde reparaties aan door Mondmedicentrum vervaardigde werkstukken, veroorzaakt door (externe) invloeden, zoals daar te noemen zijn: endodontische problemen en parodontische problemen, ongeval, knarsen, medicatiegebruik, verandering in de gezondheid van de patiënt, zwangerschap, roken, gebruik van hormoonpreparaten, osteoporose, e.d. of als de patiënt de poetsinstructies en/of mondhygiëne niet heeft nageleefd zijn uitgesloten van garantie.
- k. Als een element (bestaande tand of kies) of implantaat onder een door Mondmedicentrum vervaardigd werkstuk verloren gaat, waardoor het werkstuk mede verloren gaat, heeft de patiënt aanspraak op garantie, tenzij het verliezen van dit element te wijten is aan (externe) invloeden zoals daar te noemen zijn: endodontische problemen en parodontische problemen, ongeval, knarsen, medicatiegebruik, verandering in de gezondheid van de patiënt, zwangerschap, roken, gebruik van hormoonpreparaten, osteoporose, e.d. of als de patiënt de poetsinstructies en/of mondhygiëne niet heeft nageleefd.
- l. Patiënt heeft geen aanspraak op enigerlei financiële vergoeding wanneer patiënt bij een benodigde vervanging of reparatie kiest voor het laten uitvoeren door een andere partij dan Mondmedicentrum.
- m. Uitgevoerde controles worden volgens de geldende tarieven gefactureerd en worden doorberekend aan de patiënt.
- n. Het in overleg met de patiënt vervangen van verbruiksartikelen (zoals daar bijvoorbeeld zijn: rubbers van locators, ruiters van een frame, schroefjes bij klikprothesen) tijdens de controles vallen niet onder de garantie en worden doorberekend aan de patiënt.
- o. Het in overleg met de patiënt maken van röntgenfoto's (intra-oraal, OPT en/of CT-scan) bij controles is niet kosteloos en zal worden doorberekend aan de patiënt volgens de geldende tarieven.
- p. De in hoofdstuk F toegezegde garanties zijn onvoorwaardelijk verbonden aan de adequate en preventieve zorgverlening aan en door de patiënt zelf. Indien niet in goed overleg de vermelde zorg en behandelingen zouden kunnen plaatsvinden door toedoen of nalaten van de patiënt, vervalt uiteraard de garantie zoals vermeld in deze leden 14 en 15.
- q. Indien een patiënt last heeft van knarsen, dient hij/zij dit aan te geven aan Mondmedicentrum. Mondmedicentrum kan een knarsplaat beschikbaar stellen aan de patiënt. Een knarsplaat wordt in overleg met de patiënt, daar deze behandeling niet onder garantie valt, berekend volgens de geldende tarieven.
- r. Een immediaatprothese is een (tijdelijke) noodprothese en kan mogelijk niet optimaal functioneren. Aangezien een immediaatprothese minder functionaliteit geeft dan een definitieve prothese is de kans op ongemak en ontevredenheid bij de patiënt groter. De kosten voor het vervangen van een immediaatprothese zullen in overleg met de patiënt worden doorberekend aan de patiënt.
- s. De kosten voor het mogelijk opvullen van een prothese (rebasen) worden in overleg met de patiënt doorberekend volgens de geldende tarieven.

- t. Patiënt dient te allen tijde Mondmedicentrum volledig en waarheidsgetrouw te informeren inzake de algemene gezondheid van de patiënt en inzake omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de behandeling.

## **7. Aansprakelijkheid**

- a. De aansprakelijkheid van Mondmedicentrum, zowel voor directe als voor gevolgschade en voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door verzekeraar gedane uitkering.
- b. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Mondmedicentrum beperkt tot het bedrag van de factuur.
- c. De beperking van de aansprakelijkheid geldt niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Mondmedicentrum of haar leidinggevenden / ondergeschikten.
- d. Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid, verlopen na 1 jaar nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan.

## **8. Reclame**

- a. Klachten over de verrichte werkzaamheden of de factuur dienen door de patiënt binnen 30 dagen na ontdekking, docht uiterlijk binnen 3 maanden na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan Mondmedicentrum.
- b. Een klacht, als in het eerste lid bedoeld, schort de betalingsverplichting van de patiënt niet op.
- c. Als een klacht gegrond is en herstel mogelijk is, zal Mondmedicentrum de werkzaamheden alsnog verrichten, zoals overeengekomen.

## **9. Toepasselijk recht**

- a. Op alle overeenkomsten tussen patiënt en Mondmedicentrum is het Nederlands recht van toepassing.
- b. Alle geschillen die verband houden met de overeenkomst tussen patiënt en Mondmedicentrum, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Mondmedicentrum haar kantoor heeft.