

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde

#### 1. Algemeen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**a. Patiënt:** de persoon die aan de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde opdracht heeft gegeven tot het verrichten van tandheelkundige werkzaamheden (behandelingen).

**b. Behandeling:** alle behandelingen, zoals in een begroting of tevoren aan patiënt gestuurde factuur vastgelegd en alle direct met de (mondellinge) opdracht van patiënt verband houdende handelingen in de ruimste zin van het woord.

#### 2. Toepasselijkheid

##### 2.1 Strekking voorwaarden

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 de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde en gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen patiënt en de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde waarop de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Indien partijen van deze voorwaarden af wensen te wijken, dient dat schriftelijk te zijn vastgelegd.

##### 2.2 De overeenkomst

De algemene voorwaarden maken een onlosmakelijk onderdeel uit van de tandheelkundige behandelingsovereenkomst(en) tussen de tandarts, daaronder begrepen diens werknemers, en de patiënt, hierna te noemen de overeenkomst. Zij worden aan de patiënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger(s) beschikbaar gesteld, zijn aanwezig in de wachtkamer of worden op verzoek toegezonden.

##### 2.3 Totstandkoming van de overeenkomst

2.3.1 De overeenkomst komt in beginsel tot stand op het moment dat de patiënt akkoord gaat met de behandeling. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden.

2.3.2 De door de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde gemaakte begrotingen zijn vrijblijvend. De begroting is geldig gedurende het kalenderjaar. In een nieuw kalenderjaar zullen de tarieven vaak wijzigen en de begroting niet meer kloppend zijn. De patiënt verklaart zich automatisch akkoord met de begroting op het tijdstip van aanvang van de betreffende behandeling.

## **2.4 Uitvoering opdracht**

2.4.1 De Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Zij zal de opdracht uitvoeren, indien en voor zover van toepassing, in overeenstemming met de gedrags- en beroepsregels.

2.4.2 Tandheelkundige behandelingen vallen onder medische/geneeskundige behandelingen. De (tand)arts heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.

## **3. Geheimhouding, exclusiviteit en bescherming persoonsgegevens**

### **3.1 Geheimhouding**

De Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde 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 de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde 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.

### **3.2 Bescherming persoonsgegevens**

De Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde is gerechtigd informatie die men verkregen heeft, waaronder persoonsgegevens, beeldmateriaal, uitslagen en/of modellen gedeeld worden met derden, te weten collega's, tandtechnici, zorgverzekeraars en overheidsinstanties. Tevens mogen de gegevens geanonimiseerd gebruikt worden voor onderzoek, publicaties, accreditaties, presentaties, eigen website en patiëntvoorlichting. De Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde zal er daarbij voor zorgen dat de informatie niet te herleiden is tot de individuele patiënt.

## **4. Derden**

De tandarts is bij de uitvoering van de overeenkomst gerechtigd derden in te schakelen. Hij zal bij de keuze van deze derden zorgvuldigheid betrachten en, indien dat redelijkerwijs mogelijk is, tevoren overleg met de patiënt plegen, zulks met uitzondering van waarnemers en tandtechnici. De tandarts is voor gedragingen van deze derden niet aansprakelijk. De artikelen 7:404, 7: 409 en 7: 422 lid 1 BW zijn niet van toepassing.

## **5. Overmacht**

### **5.1 Overmacht**

Omstandigheden die de uitvoering van de opdracht verhinderen en die niet aan de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde zijn toe te rekenen. Hieronder vallen onder andere: stakingen in andere bedrijven; wilde stakingen of politieke stakingen in het bedrijf van Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde; 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 de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde 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.

## 5.2 Aanspraak

Als een omstandigheid intreedt, nadat de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde haar verplichtingen uit de opdracht al had moeten nakomen, heeft de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde nog steeds het recht zich op overmacht te beroepen.

## 5.3 Verplichtingen

In de periode van overmacht worden de verplichtingen van de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde 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.

## 5.4 Vergoedingen

Als de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde 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 de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde 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.

## 6. Afspraken en annulering

Alleen in geval van uiterste noodzaak kan een afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren kosteloos door de patiënt worden geannuleerd. Het maken van een afspraak is niet vrijblijvend en is altijd persoonsgebonden. De patiënt conformeert zich bij het maken van een afspraak automatisch aan deze annuleringsvoorwaarden. Indien om welke reden dan ook een afspraak niet kan doorgaan, dan moet dit tenminste 24 uur van tevoren op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch of per e-mail aan de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde worden doorgegeven. Het weekend vanaf vrijdagmiddag 12 uur en feestdagen worden hierbij niet meegeteld. Voor afspraken die niet worden nagekomen of korter dan 24 uur van tevoren worden geannuleerd worden de kosten voor de gereserveerde kamer in rekening gebracht: per gereserveerde tijdseenheid van 10 minuten € 20,-. De Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde heeft het recht om vergoeding van de werkelijke schade te vorderen. Bij telefonisch gemaakte afspraken wordt de genoteerde afspraak in de agenda van de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde als juist zijnde aangemerkt. Door de patiënt zelf genoteerde afspraken in agenda's, kalenders etc. zijn geheel voor eigen risico.

## 7. Kosten en betalingen

De kosten van behandeling, inclusief materialen, worden in rekening gebracht bij en zijn verschuldigd door de patiënt, ongeacht of deze de kosten geheel dan wel gedeeltelijk kan declareren bij en aan de patiënt worden vergoed door een zorgverzekeraar. De kosten van behandeling van minderjarigen worden in rekening gebracht bij en zijn verschuldigd door de wettelijk vertegenwoordiger(s).

## 7.1 Betalingsvoorwaarden

7.1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, leveringen en behandelingsovereenkomsten, die beroepshalve zijn verricht door Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde.

7.1.2 De gedeclareerde bedragen voor honoraria, verschotten en leveringen, inclusief eventuele omzetbelasting, zijn terstond opeisbaar zonder korting.

7.1.3 Vragen en/of reclames kunnen slechts in behandeling worden genomen, wanneer deze gemotiveerd schriftelijk worden ingediend tot uiterlijk 15 dagen na de dagtekening van de declaratie. Vragen en/of reclames ten aanzien van declaraties welke zijn ingediend na de eerdergenoemde termijn van 15 dagen worden niet meer in behandeling genomen. Alsdan wordt de declaratie als tussen partijen juist en vaststaand aangemerkt. Het indienen van een klacht omtrent een declaratie schort de betalingstermijn en -verplichting niet op. Hetzelfde geldt voor klachten ingediend bij de Klachtencommissie Tandheelkunde (KNMT) of enige andere instantie.

7.1.4 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na declaratiedatum. Na het verstrijken van deze termijn staat het de declarant vrij om zonder nadere ingebrekestelling derden te belasten met het nemen van incassomaatregelen.

7.1.5 Bij niet-betaling binnen 14 dagen na dagtekening van de declaratie is de patiënt zonder nadere aankondiging of ingebrekestelling in verzuim. De door de debiteur verschuldigde rente over de hoofdsom bedraagt 1,5 % per maand of een gedeelte daarvan.

7.1.6 Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtigde incassokosten) komen ten laste van de debiteur. De buitengerechtigde incassokosten volgens de nieuwe wet incassokosten bedragen 15% van de hoofdsom over de eerste € 2500,- met een minimum van € 40,00 (alles exclusief omzetbelasting), 10% over de volgende € 2500,-, 5% over de volgende € 5000,-, 1% over de volgende € 190.000,-, 0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van €6775,- onverminderd het recht van de tandarts om de volledige schade te vorderen. Indien de debiteur een rechtspersoon is, of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf wordt aanspraak gemaakt op buitengerechtigde incassokosten van 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 75,-.

7.1.7 Betalingen dienen binnen 14 dagen na dagtekening van de declaratie door de patiënt te geschieden. De door de patiënt gedane betalingen strekken steeds eerst tot voldoening van verschuldigde rente, schade en kosten en vervolgens van opeisbare declaraties die het langst open staan, zelfs ingeval de patiënt vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur. Indien sprake is van een voorschot wordt dit verrekend met de laatste declaratie uit hoofde van de overeenkomst. Niettegenstaande het vorengaande is de tandarts te allen tijde gerechtigd onmiddellijke en/of contante betaling te verlangen.

7.1.8 Bij betalingsachterstand is de tandarts gerechtigd verdere behandeling op te schorten of te verlangen deze slechts te verrichten tegen contante betaling.

7.1.9 De kosten van behandeling van, levering en/of dienst aan minderjarigen, die niet het oordeel des onderscheids hebben, worden in rekening gebracht aan de wettelijke vertegenwoordigers. Bij minderjarigen die de leeftijd van zestien jaren hebben bereikt, wordt geacht dit oordeel des onderscheids aanwezig te zijn en worden de kosten aan hen in rekening gebracht, tenzij de wettelijke vertegenwoordigers schriftelijk bevestigen dat zij de kosten voldoen.

## **8. Behandeling en informatie**

Voorafgaand aan iedere uitgebreide en/of ingrijpende tandheelkundige behandeling wordt de patiënt c.q. diens wettelijke vertegenwoordiger schriftelijk geïnformeerd over de begrote kosten, daaronder begrepen de door te berekenen techniekkosten.

Bij wijziging van het behandelplan, onvoorziene complicaties tijdens de behandeling of overschrijding van meer van 15% van de oorspronkelijke begroting informeert de tandarts de patiënt hierover. In het behandelplan worden voor zover mogelijk tevens opgenomen de te verwachten gevolgen en risico's voor de gezondheid van de patiënt en andere methoden van behandeling die in aanmerking komen.

De patiënt is gehouden alle gegevens en bescheiden die de tandarts naar zijn oordeel nodig heeft voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.

De uit de in de vertraging van de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en extra behandelingskosten, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, zijn voor rekening van de patiënt.

De patiënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de tandarts ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden. De tandarts legt op verzoek van de patiënt schriftelijk vast voor welke ingrepen van al dan niet ingrijpende aard deze toestemming heeft gegeven.

## **9. Aansprakelijkheid**

De aansprakelijkheid van de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde is beperkt tot het bedrag waarop de door de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het voorkomend geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico van de tandarts onder de verzekering.

Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde beperkt tot het bedrag van de factuur. Rechten op vergoeding wegens aansprakelijkheid verlopen na 1 jaar nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan.

## 10. Garantievoorwaarden Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde

### 10.1 Geldigheid

De garantievoorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van de algemene voorwaarden van Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde. De Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde behoudt zich het recht voor deze garantievoorwaarden te wijzigen

### 10.2 Garantie

10.2.1 Een garantietermijn van 1 jaar geldt bij behandelingen voor vullingen, waarbij wordt aangemerkt dat vervanging en/of reparatie om esthetische redenen en slijtage niet onder de garantie valt. Tevens kan de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde tijdens een behandeling aangeven dat een vulling niet binnen de garantievoorwaarden valt, als in overleg met de patiënt gekozen wordt voor een optie die buiten het indicatiegebied voor een vulling valt. Deze keuze wordt in de behandelkaart genoteerd en door de patiënt automatisch geaccordeerd.

10.2.2 Een garantietermijn van 1 jaar geldt bij behandelingen voor (niet implantaat gedragen) kroon- en/of brugwerk.

10.2.3 Een garantietermijn van 1 jaar geldt bij behandelingen voor volledige prothesen van onder- en/of bovenkaak en frames. Immediaatprothesen en partiële prothesen vallen nadrukkelijk buiten de garantie (zie lid r van deze voorwaarden).

10.2.4 Bij combinatiewerkstukken uit de in lid b en c genoemde behandelingen (frame en kroon- en/of brugwerk) geldt een garantietermijn van 1 jaar.

10.2.5 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 verstaan het bedrag dat de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde 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 betalingsvoorwaarden.

10.2.6 De garantietermijn wordt berekend vanaf de dag van plaatsing van het werkstuk.

10.2.7 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.

10.2.8 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.

10.2.9 Als voorwaarde voor de garantie geldt dat patiënt voor zijn of haar rekening ten minste eenmaal per 6 maanden het gebit laat controleren en verzorgen door of namens Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde. Ook dient de patiënt op indicatie van de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde regelmatige controle d.m.v. röntgenfoto's toe te staan. Bij nalaten van deze controles vervalt de garantie en is de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde niet aansprakelijk voor schade, welke patiënt mogelijk lijdt.

10.2.10 Defecten en/of benodigde reparaties aan door de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde vervaardigde werkstukken, veroorzaakt door (externe) invloeden, zoals daar te noemen zijn: cariologie, endodontologische problemen en parodontologische 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.

10.2.11 Als een element (bestaande tand of kies) of implantaat onder een door de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde 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: cariologie, endodontologische problemen en parodontologische 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

10.2.12 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 Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde.

10.2.13 Uitgevoerde controles worden volgens de door de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde vastgestelde tarieven gefactureerd en worden doorberekend aan de patiënt.

10.2.14 Het in overleg met de patiënt vervangen van verbruiksmaterialen (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.

10.2.15 Het in overleg met de patiënt maken van röntgenfoto's (intra-oraal of OPT) bij controles is niet kosteloos en zal worden doorberekend aan de patiënt volgens de geldende tarieven.

10.2.16 De in dit hoofdstuk toegezegde garanties zijn onvoorwaardelijk verbonden aan de adequate en preventieve zorgverlening aan en door de patiënt zelf. De patiënt dient in alle gevallen uitdrukkelijk de adviezen en instructies van de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde toe te staan en op te volgen. Indien niet in goed overleg de vermelde zorg en behandelingen zouden kunnen plaatsvinden of indien de instructies niet voldoende worden opgevolgd door toedoen of nalaten van de patiënt, vervalt uiteraard de garantie.

10.2.17 Indien een patiënt last heeft van knarsen, dient hij/zij dit aan te geven aan Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde. De Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde kan een knarsplaat vervaardigen voor de patiënt. Een knarsplaat wordt in overleg met de patiënt, daar deze behandeling niet onder garantie valt, berekend volgens de geldende tarieven. De knarsplaat zelf is gegarandeerd voor een termijn van 1 jaar.

10.2.18 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. Een immediaatprothese, alsmede een partiële prothese valt nadrukkelijk niet onder een garantie en de kosten voor het vervangen van deze prothesen zullen in overleg met de patiënt worden doorberekend aan de patiënt.

10.2.19 De kosten voor het mogelijk opvullen van een prothese (rebasen) worden in overleg met de patiënt doorberekend volgens de geldende tarieven.

10.2.20 Patiënt dient te allen tijde de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde volledig en waarheidsgetrouw te informeren inzake de algemene gezondheid van de patiënt en inzake omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de behandeling.

10.2.21 Alle niet in deze garantievoorwaarden genoemde behandelingen, zoals bijvoorbeeld implantaten, kronen op implantaten, wortelkanaalbehandelingen, tandvleesbehandelingen, chirurgische behandelingen, orthodontische behandelingen, mondhygiëne behandelingen, sealants, spalken ed., vallen niet onder enige vorm van garantie.

## 11. Klachten

Patiënt gaat in geval van klachten over een behandeling of over informatieverstrekking in eerste instantie hierover in gesprek met zijn of haar behandelaar. Als dit niet tot een oplossing leidt kan de patiënt kosteloos gebruik maken van **de KNMT-klachtenregeling waarbij de Kliniek voor Reconstructieve Tandheelkunde aangesloten is**. Voor meer informatie:

<https://www.knmt.nl/voor-patienten>

## 12. Toepasselijk recht

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