

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Algemene voorwaarden van Tandartsenpraktijk Schoonus

Onze Algemene voorwaarden zijn per 1 juli 2017 van toepassing.

### Artikel 1 Algemeen en toepasselijkheid voorwaarden

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: de persoon die aan medewerkers die verbonden zijn aan Tandartsenpraktijk Schoonus, hierna te noemen: Tandartsenpraktijk Schoonus, opdracht heeft gegeven tot het verrichten van tandheelkundige, orthodontische en/of prothetische behandelingen en verwijzingen.
- b. Behandeling: alle behandelingen, zoals in een offerte of te voren aan patiënt gestuurde begroting vastgelegd en alle direct met de opdracht van patiënt, al dan niet mondeling, verband houdende handelingen in de ruimste zin van het woord.
- c. Behandelaar: de persoon die als zorgverlener voor zijn beroep cliënten behandelt, hetzij in de tandheelkundige zorgsector, hetzij in elke andere branches van de gezondheidszorg zoals de orthodontie en prothese etc.

Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op iedere behandelingsovereenkomst als bedoeld in de artikelen 7:446 e.v. van het Burgerlijk Wetboek die door de praktijk met patiënten wordt aangegaan; bedoelde behandelingsovereenkomst hierna: "de behandelingsovereenkomst".

Deze voorwaarden maken deel uit van de behandelingsovereenkomst en worden:

1. op de website(s) van de praktijk (thans: [www.Tandartsenpraktijk Schoonus.nl](http://www.TandartsenpraktijkSchoonus.nl)) gepubliceerd; en
2. op verzoek van cliënten aan hen op schrift uitgereikt.

### Artikel 2 Totstandkoming overeenkomst

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. De door Tandartsenpraktijk Schoonus gemaakte offertes zijn vrijblijvend. De patiënt verklaard zich automatisch akkoord met de offerte op het tijdstip van aanvang van de betreffende behandeling.

### Artikel 3 Behandeling en informatie

1. Tandartsenpraktijk Schoonus zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Zij zal de opdracht uitvoeren, indien en voor zover van toepassing, in overeenstemming met de Gedrags- en beroepsregels.
2. Tandheelkundige behandelingen vallen onder medische/geneeskundige behandelingen. De (tand)arts heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.
3. Tandartsenpraktijk Schoonus is bij de uitvoering van de overeenkomst gerechtigd derden in te schakelen. Zij 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. Tandartsenpraktijk

Schoonus is voor gedragingen van deze derden niet aansprakelijk. De artikelen 7:404, 7: 409 en 7: 422 lid 1 BW zijn niet van toepassing.

4. Voorafgaand aan iedere tandheelkundige behandeling wordt de patiënt c.q. diens wettelijke vertegenwoordiger vanaf een bedrag van €250,- schriftelijk geïnformeerd over de begrote kosten. Ingeval van een acute pijnklacht kan een behandeling per uitzondering plaatsvinden voordat de cliënt schriftelijk is geïnformeerd over de totale behandelkosten.
5. De patiënt is gehouden alle gegevens en bescheiden, daaronder begrepen adresgegevens en ziektekostenverzekeringen, die de praktijk naar zijn oordeel nodig heeft voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm ter beschikking te stellen. De patiënt is tevens gehouden de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid te betrachten jegens de praktijk.
6. Indien de uitvoering van de overeenkomst enige vertraging op loopt en deze is ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens van de zijde van de patiënt, komen de extra gemaakte kosten en extra behandelingskosten voor rekening van de cliënt te staan.
7. Behandelingsovereenkomsten worden mondeling aangegaan; indien een patiënt daarom verzoekt wordt de behandelingsovereenkomst met die patiënt schriftelijk aangegaan.
8. In overleg met de patiënt kunnen het vastgesteld behandelplan en de daaraan gerelateerde begroting gedurende de behandeling worden gewijzigd.
9. Ingeval van een noodzakelijke wijziging van het behandelplan als dan niet ten gevolge van onvoorziene complicaties tijdens de behandeling, welke tot de overschrijding van de begroting leiden, zullen de in rekening te brengen kosten naar rato van de onvoorziene kosten bij de cliënt in rekening worden gebracht. In het behandelplan worden voor zover mogelijk tevens opgenomen de eventueel te verwachten gevolgen en risico's voor de gezondheid van de cliënt en andere methoden van behandeling die in aanmerking komen.
10. Indien tijdens een behandeling de patiënt de opdracht wijzigt dan heeft de behandelaar het recht om alle reeds gemaakte kosten, zoals van werkstukken zoals techniekwerk (kronen, bruggen en prothesen) of speciale materialen (implantaten etc.) alsmede het tot dat moment verrichte werk in rekening te brengen.

#### **Artikel 4 Kosten en betaling**

1. De gemaakte behandelingskosten, inclusief materialen, zijn door de patiënt verschuldigd en worden in rekening gebracht ongeacht of men deze kosten geheel dan wel gedeeltelijk kan declareren bij de zorgverzekeraar.
2. Indien de patiënt voor de overeengekomen behandeling verzekerd is, is de praktijk bevoegd de kosten van de behandeling rechtstreeks te declareren bij de desbetreffende verzekeraar.
3. De praktijk berekent de kosten van behandeling en de door zorgverzekeraar te betalen eigen bijdragen voor tandheelkundige behandeling, zoals deze door de Nederlandse Zorgautoriteit (hierna: de NZa) zijn goedgekeurd of vastgesteld.
4. De praktijk behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving de tarieven voor de geleverde behandelingen, diensten te wijzigen, met inachtneming van de geldende prijsvoorschriften van de NZa dan wel enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan.
5. De kosten van behandelingen dienen direct contant per kas of per pin voldaan te worden, tenzij vooraf anders overeengekomen.
6. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient de betaling van facturen binnen 14 dagen na factuurdatum door de praktijk te zijn ontvangen, zonder enige aftrek of verrekening. Betaling geschiedt op een van de op de factuur aangegeven

bankrekening. Bij meerdere openstaande facturen worden de betalingen allereerst in mindering gebracht op de oudste openstaande schulden.

7. De praktijk is, in gevallen waarin daartoe naar zijn oordeel redelijkerwijs aanleiding bestaat en met inachtneming van de voorschriften van de NZa, gerechtigd om gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen voor de geschatte kosten van de te verlenen behandeling of diensten.
8. Indien cliënt, bij behandeling, van mening is dat de behandelresultaten niet gerealiseerd zijn, dan kan cliënt geen beroep doen op restitutie van de reeds voldaan betalingsvoorschot(en).

### **Artikel 5 Afspraken en annulering**

1. Afspraken dienen – alleen in geval van uiterst noodzaak– **uiterlijk 48 uur** voor de behandeling kosteloos door de patiënt geannuleerd te worden. Bij het niet annuleren of bij annuleringen binnen 48 uur voor de afspraak behoudt de praktijk zich het recht voor de gereserveerde tijd in rekening te brengen wanneer geen andere cliënten konden worden behandeld of andere gehonoreerde werkzaamheden konden worden verricht. De tandarts hanteert hierbij naar redelijkheid een percentage (0-100) van het bedrag van de voorgenomen behandeling (indicatief: €25,- per kwartier).
2. 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 48 uur van te voren op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch aan Tandartsenpraktijk Schoonus worden doorgegeven. Het weekend vanaf vrijdagmiddag 17uur en feestdagen worden hierbij niet meegeteld. Voor afspraken die niet worden nagekomen of korter dan 48 uur van te voren worden geannuleerd worden de kosten voor de gereserveerde kamer in rekening gebracht.

### **Artikel 6 Overschrijding betalingstermijn (verzuimregeling)**

1. De betalingsverplichting wordt niet opgeschort, doordat de patiënt een klacht indient bij de KNMT of een andere instantie over tarief en/of behandeling. De patiënt dient de praktijk per omgaande van zijn klacht in kennis te stellen. Door het enkele feit dat de praktijk op de vervaldatum van de factuur nog geen of geen volledige betaling van de factuur heeft verkregen, is de patiënt zonder enige aanmaning of ingebrekestelling in verzuim.
2. Bij het verzenden van aanmaningen worden administratiekosten in rekening gebracht ter hoogte van €12,50
3. Voldoet de cliënt binnen **14** dagen na ontvangst van de ingebrekestelling wederom niet aan de betalingsverplichting, dan is de praktijk gerechtigd voor rekening van de cliënt incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten.
4. Bij betalingsachterstand is de praktijk gerechtigd verdere behandeling op te schorten of te verlangen deze slechts te verrichten tegen contante betaling tenzij de hoogte van de betalingsachterstand en/of de aard van de behandeling zich hiertegen verzetten.
5. Alle buitengerechtigde incassokosten, verbonden aan het incasso der vordering komen ten laste van de cliënt c.q. zijn wettelijke vertegenwoordiger. Deze kosten bedragen 15% van de hoofdsom, met een minimum van €40,-.
6. Tandartsenpraktijk Schoonus berekent de wettelijke rentevergoeding.
7. Iedere betalingsregeling die door de patiënt niet stipt wordt nageleefd, vervalt van rechtswege, zodra en indien de patiënt in verzuim is, zonder dat enige vorm van ingebrekestelling vereist is.

### **Artikel 7 Klachtenregeling<sup>u</sup>**

1. Tandartsenpraktijk Schoonus beschikt over een laagdrempelige klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure en conform de voorschriften van de KNMT.
2. Klachten over declaraties dienen binnen **acht** dagen na declaratiedatum bij Tandartsenpraktijk Schoonus schriftelijke te worden ingediend, bij gebreke waarvan de cliënt geacht wordt de factuur als juist te hebben aanvaard.
3. Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten binnen bewaamde tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Tandartsenpraktijk Schoonus, nadat patiënt de gebreken heeft geconstateerd.
4. Zodra een klacht van een patiënt binnenkomt, krijgt de betrokkene binnen **één** week een eerste reactie op zijn klacht. De reactie is een formele bevestiging van het ontvangen en in behandeling nemen van de betreffende klacht.
5. Bij Tandartsenpraktijk Schoonus ingediende klachten worden binnen een termijn van 21 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Tandartsenpraktijk Schoonus binnen dezelfde gestelde termijn geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de patiënt een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

### **Artikel 8 Aansprakelijkheid**

1. De bij Tandartsenpraktijk Schoonus werkzame tandartsen (zzp'ers) zijn zelf aansprakelijk voor eventueel directe of indirecte schade ontstaan als gevolg van toerekenbare handelen of nalaten in de uitvoering van de behandelovereenkomst. Zij beschikken immers over de benodigde verzekeringen.
2. Tandartsenpraktijk Schoonus is slechts aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de behandelingsovereenkomst. De totale aansprakelijkheid van Tandartsenpraktijk Schoonus is beperkt tot maximaal het bedrag dat in voorkomend geval uit hoofde van de door haar afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.
3. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Tandartsenpraktijk Schoonus beperkt tot het bedrag van de factuur.
4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Tandartsenpraktijk Schoonus wordt gemeld. Indien mogelijk, dient Tandartsenpraktijk Schoonus in staat gesteld te worden om de schade te (laten) verhelpen of te (laten) beperken.
5. Tandartsenpraktijk Schoonus is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

### **Artikel 9 Garantie**

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 Tandartsenpraktijk Schoonus 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.
2. Een garantietermijn van 1 jaar geldt bij behandelingen voor (niet implantaatgedragen) kroon- en/of brugwerk.
3. Een garantietermijn van 1 jaar geldt bij behandelingen voor volledige prothesen van onder- en/of bovenkaak en frames. Immediaatprothesen en partiele prothesen vallen nadrukkelijk buiten de garantie.

4. Bij combinatiewerkstukken uit de in lid 2 en 3 genoemde behandelingen (frame en kroon- en/of brugwerk) geldt een garantietermijn van 1 jaar.
5. Voor overige behandelingen geldt dat er geen garantie is. Daarbij wordt verwezen naar artikel 3 lid 2.
6. De garantietermijn wordt berekend vanaf de dag van plaatsing van het werkstuk.
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.
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.
9. 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 Tandartsenpraktijk Schoonus. Ook dient de patiënt op indicatie van Tandartsenpraktijk Schoonus regelmatige controle dmv. rontgen foto's toe te staan. Bij nalaten van deze controles vervalt de garantie en is Tandartsenpraktijk Schoonus niet aansprakelijk voor schade, welke patiënt mogelijk lijdt.
10. Defecten en/of benodigde reparaties aan door Tandartsenpraktijk Schoonus vervaardigde werkstukken, veroorzaakt door (externe) invloeden, zoals daar te noemen zijn: 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.
11. Als een element (bestaande tand of kies) of implantaat onder een door Tandartsenpraktijk Schoonus 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: 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.
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 Tandartsenpraktijk Schoonus.

#### **Artikel 10 Toepasselijk recht**

1. Op de behandelingsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met de behandelingsovereenkomst tussen cliënt en Tandartsenpraktijk Schoonus, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Tandartsenpraktijk Schoonus haar kantoor heeft.