

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. DE OVEREENKOMST

De algemene voorwaarden maken een onlosmakelijk onderdeel uit van de behandelingsovereenkomst(en) tussen de mondzorg verlenende zorgaanbieder (hierna: de “Apollo Tandheelkunde”), daaronder begrepen diens werknemers, en de patiënt. Zij worden voor of bij het sluiten van overeenkomst(en) aan de patiënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger(s) beschikbaar gesteld, zijn aanwezig in de wachtkamer en worden op verzoek toegezonden.

2. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- a. 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.
- b. De door Apollo Tandheelkunde gemaakte offertes zijn vrijblijvend. Op de offertes staat de geldigheidsduur vermeld. De patiënt verklaard zich automatisch akkoord met de offerte op het tijdstip van aanvang van de betreffende behandeling.

3. UITVOERING OPDRACHT

- a. Apollo 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.
- b. Tandheelkundige behandelingen vallen onder medische/geneeskundige behandelingen. De (tand)arts heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.

3. GEHEIMHOUDING EN EXCLUSIVITEIT

- a. Apollo 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 Apollo 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.
- b. Apollo Tandheelkunde is gerechtigd de informatie, die men verkregen heeft, te gebruiken voor statistische of presentatiedoeleinden. Apollo Tandheelkunde zal er daarbij voor zorgen dat de informatie niet te herleiden is tot de individuele patiënt.

4. DERDEN

Apollo Tandheelkunde 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 Apollo Tandheelkunde 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

- a. Omstandigheden die de uitvoering van de opdracht verhinderen en die niet aan Apollo Tandheelkunde zijn toe te rekenen. Hieronder vallen onder andere: stakingen in andere bedrijven; wilde stakingen of politieke stakingen in het bedrijf van Apollo Tandheelkunde; een onvoorzienbaar tekort aan personeel; een algemeen gebrek aan de benodigde grondstoffen

Apollo Tandheelkunde:
Uw glimlach, onze specialiteit!

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 Apollo 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.

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

c. In de periode van overmacht worden de verplichtingen Apollo 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.

d. Als Apollo 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 Apollo 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 KOSTEN & BETALING

6.1 De kosten van behandeling, inclusief de kosten van techniek en 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).

6.2 De tandarts berekent, tenzij anders door hem aangegeven, de kosten van behandeling ingevolge de Tarievenlijst Tandheelkunde en Algemene Bepalingen zoals deze door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) zijn goedgekeurd c.q. vastgesteld. Wijzigingen van de Tarievenlijst Tandheelkunde en Algemene Bepalingen worden voorbehouden.

6.3 Betalingen dienen binnen 30 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 Apollo Tandheelkunde te allen tijde gerechtigd onmiddellijke en/of contante betaling te verlangen.

7. OVERSCHRIJDING BETALINGSTERMIJN

Indien de patiënt niet, niet tijdig, niet deugdelijk, of slechts gedeeltelijk aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, is de patiënt steeds onmiddellijk in verzuim, zonder dat daartoe enige nadere ingebrekestelling is vereist en zijn de verschuldigde bedragen terstond opeisbaar. In dat geval is de patiënt aan Apollo Tandheelkunde de wettelijke rente verschuldigd over de periode van het verzuim, alsmede alle kosten die Apollo Tandheelkunde moet maken om zijn vordering te incasseren, waarbij de buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van Euro 40 (zegge : 40 euro), onverminderd het recht van Apollo Tandheelkunde om de

Apollo Tandheelkunde:
Uw glimlach, onze specialiteit!

volledige schade te vorderen.

7.1 Bij betalingsachterstand is Apollo Tandheelkunde gerechtigd verdere niet spoedeisende behandeling op te schorten of de te verlangen behandeling slechts te verrichten tegen contante betaling.

8. AFSPRAKEN & ANNULERING

Alleen in geval van uiterste noodzaak kan een afspraak uiterlijk 48 uur van te voren 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 48 uur van te voren op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch aan Apollo Tandheelkunde worden doorgegeven. Het weekend vanaf vrijdagmiddag 13.00 uur en feestdagen worden hierbij niet meegeteld. Afspraken kunnen alleen per e-mail in vakanties van Apollo Tandheelkunde worden geannuleerd. 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: per gereserveerde tijdseenheid van 10 minuten € 10,- Apollo Tandheelkunde heeft het recht om vergoeding van de werkelijke schade te vorderen. Bij telefonisch gemaakte afspraken wordt de genoteerde afspraak in de agenda van Apollo Tandheelkunde als juist zijnde aangemerkt. Door de patiënt zelf genoteerde afspraken in agenda's, kalenders etc. zijn geheel voor eigen risico.

9. SMS-SERVICE

3 werkdagen voor de afspraak ontvangt de patiënt een herinnering van de afspraak per SMS. Het mobiele telefoonnummer moet actueel in ons bestand aanwezig zijn. Wijzigingen in mobiele telefoonnummers moeten tijdig worden doorgegeven. De SMS-service is bedoeld als extra geheugensteun voor de patiënt. De patiënt kan aan onze SMS-service nadrukkelijk geen enkel recht ontlenen of claimen dat hij deze niet heeft ontvangen. Het niet ontvangen van een herinnering-SMS ontslaat de patiënt niet van de plicht tot nakoming van een afspraak.

10. BEHANDELING & INFORMATIE

10.1 Apollo Tandheelkunde informeert de patiënt over het behandelplan, eventuele risico's en eventuele andere mogelijkheden van behandeling die in aanmerking kunnen komen, opdat de patiënt een weloverwogen keuze kan maken. De informatie wordt verschaft op een voor de patiënt geschikt niveau en Apollo Tandheelkunde gaat na of patiënt de informatie heeft begrepen.

10.2 Voorafgaand aan iedere uitgebreide en/of ingrijpende tandheelkundige behandeling die een bedrag ter grootte van € 250,- (zegge: tweehonderdvijftig euro) of meer aan kosten met zich brengt, wordt de patiënt c.q. diens wettelijke vertegenwoordiger schriftelijk en/of digitaal een prijsopgave verstrekt. Deze prijsopgave geeft een overzicht van de door Apollo Tandheelkunde voorgenomen prestaties, het per prestatie in rekening te brengen tarief, alsmede de materiaal- en techniekkosten.

10.3 Indien voorafgaande verstrekking van een schriftelijke prijsopgave redelijkerwijs niet mogelijk is dan is Apollo Tandheelkunde hiertoe niet gehouden. Apollo Tandheelkunde zal in

Apollo Tandheelkunde:
Uw glimlach, onze specialiteit!

dat geval de kosten van de behandeling voorafgaand aan de behandeling met de patiënt bespreken, tenzij ook dat redelijkerwijs niet mogelijk is.

10.4 Apollo Tandheelkunde kan afwijken van het vooraf afgesproken behandelplan en de bovenbedoelde prijsopgave indien tijdens het onderzoek of de behandeling blijkt dat afwijking, bijvoorbeeld door onvoorzienbare complicaties, noodzakelijk is. Apollo Tandheelkunde zal de patiënt informeren over de afwijking en prijsoverschrijding, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

10.5 De patiënt is gehouden alle gegevens en bescheiden die Apollo Tandheelkunde naar zijn oordeel nodig heeft voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen. Extra kosten die voortvloeien uit het niet, niet tijdig, niet behoorlijk, of onvolledig ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, komen voor rekening van de patiënt.

10.6 De patiënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Apollo Tandheelkunde ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden.

10.7 Apollo Tandheelkunde legt op verzoek van de patiënt schriftelijk vast voor welke ingrepen van al dan niet ingrijpende aard deze toestemming heeft gegeven.

11. KLACHTEN

Klachten omtrent declaraties dienen binnen 8 dagen na declaratiedatum bij Apollo Tandheelkunde schriftelijk te worden ingediend, bij gebreke waarvan de patiënt geacht wordt de factuur als juist te hebben geaccepteerd. Het indienen van een klacht omtrent een declaratie schort de betalingstermijn en -verplichting niet op. Hetzelfde geldt voor klachten ingediend bij de Klachtencommissie Tandheelkunde of enige andere instantie.

12. AANSPRAKELIJKHEID

De aansprakelijkheid van Apollo Tandheelkunde is beperkt tot het bedrag waarop de door Apollo Tandheelkunde afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het voorkomend geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico van Apollo Tandheelkunde onder de verzekering. De patiënt kan deze polis desgewenst inzien op de praktijk van Apollo Tandheelkunde.

13. GARANTIE

- a. 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 Apollo Tandheelkunde tijdens een behandeling aangeven dat een vulling niet binnen de garanti voorwaarden 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.
- b. Een garantietermijn van 5 jaar geldt bij behandelingen voor (niet implantaat gedragen) kroon- en/of brugwerk.
- c. 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)
- d. Bij combinatie werkstukken uit de in lid b en c genoemde behandelingen (frame en kroon-

Apollo Tandheelkunde:
Uw glimlach, onze specialiteit!

en/of brugwerk) geldt een garantietermijn van 1 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 verstaan het bedrag dat Apollo 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.

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 Apollo Tandheelkunde. Ook dient de patiënt op indicatie van Apollo Tandheelkunde regelmatige controle dmv. röntgen foto's toe te staan. Bij nalaten van deze controles vervalt de garantie en is Apollo Tandheelkunde niet aansprakelijk voor schade, welke patiënt mogelijk lijdt.

j. Defecten en/of benodigde reparaties aan door Apollo Tandheelkunde 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.

k. Als een element (bestaande tand of kies) of implantaat onder een door Apollo 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: 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.

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 Apollo Tandheelkunde.

m. Uitgevoerde controles worden volgens de door Apollo Tandheelkunde vastgestelde tarieven gefactureerd en worden doorberekend aan de patiënt.

n. Het in overleg met de patiënt vervangen van verbruiksmaterialen (zoals daar bijvoorbeeld zijn: rubbers van locators, ruiters van een frame, schroefjes bij klikprotheses) 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 of OPT) bij controles is niet kosteloos en zal worden doorberekend aan de patiënt volgens de geldende tarieven.

p. De in dit hoofdstuk toegezegde garanties zijn onvoorwaardelijk verbonden aan de

Apollo Tandheelkunde:
Uw glimlach, onze specialiteit!

adequate en preventieve zorgverlening aan en door de patiënt zelf. De patient dient in alle gevallen uitdrukkelijk de adviezen en instructies van Apollo 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.

q. Indien een patiënt last heeft van knarsen, dient hij/zij dit aan te geven aan Apollo Tandheelkunde. Apollo 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.

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. Een immediaatprothese, alsmede een partiele 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.

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 Apollo Tandheelkunde volledig en waarheidsgetrouw te informeren inzake de algemene gezondheid van de patiënt en inzake omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de behandeling.

u. Alle niet in deze garantievoorwaarden genoemde behandelingen, zoals bijvoorbeeld implantaten, kronen op implantaten, wortelkanaalbehandelingen, tandvleesbehandelingen, chirurgische behandelingen, orthodontische behandelingen, esthetische behandelingen, mondhygiënebehandelingen, bio-energetische behandelingen, sealants, spalken ed., vallen niet onder enige vorm van garantie.