

## **Algemene Voorwaarden 2020**

**Onze Algemene voorwaarden zijn per 1 januari 2020 van toepassing op alle praktijken/locaties waar Pro-Da Mondzorg B.V. / Pro-Da Tandprothetische Praktijk B.V. / Pro-Da Excellent B.V. (samen hierna te noemen Pro-Da Groep) haar werkzaamheden verricht.**

### **Artikel 1. De overeenkomst**

De algemene voorwaarden maken een onlosmakelijk onderdeel uit van de behandelingsovereenkomst(en) tussen de mondzorg verlenende zorgaanbieder (hierna: de “zorgverlener”), 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 middels de website van Zorgverlener en zijn tevens gedeponereerd bij de kamer van koophandel te Arnhem. Tevens zijn deze aanwezig in de wachtkamer, worden op schriftelijk verzoek door patiënt of zijn/haar vertegenwoordiger uitsluitend per e-mail toegezonden, bezoekers van [www.pro-da.nl](http://www.pro-da.nl) kunnen via de link in de footer deze downloaden.

### **Artikel 2. Totstandkoming en beëindiging van de overeenkomst**

- a. De overeenkomst komt in beginsel tot stand op het moment dat de patiënt, zijn gemachtigde of wettelijk vertegenwoordiger akkoord gaat met de behandeling. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden.
- b. Indien de financiële verantwoordelijkheid voor de patient bij een derde ligt, dient deze alternatieve debiteur (schriftelijk) middels het aanmeldformulier bij de Pro-Da Groep bekend te zijn gemaakt.
- c. De door Pro-Da Groep gemaakte offertes zijn vrijblijvend. De patiënt verklaart zich automatisch akkoord met de offerte op het tijdstip van aanvang van de betreffende behandeling.
- d. De patiënt kan uitsluitend zelf of door de door de patiënt aangewezen en de op het aanmeldformulier vermelde contactpersoon de overeenkomst beëindigen en uitgeschreven worden uit het patiëntenbestand van Pro-Da Groep.
- e. Het verzoek tot uitschrijving van de patiënt kan uitsluitend schriftelijk geschieden.

### **Artikel 3. Behandeling en informatie**

- a. Pro-Da Groep 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.
- b. Tandheelkundige behandelingen vallen onder medische/geneeskundige behandelingen. De (tand)arts heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.
- c. Pro-Da Groep 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, mondhygiënisten, tandprothetici, klinisch

prothesetechnici en tandtechnici. Pro-Da Groep is voor gedragingen van deze derden niet aansprakelijk. De artikelen 7:404, 7:409 en 7:422 lid 1 BW zijn niet van toepassing.

- d. 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.
- e. 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.
- f. Indien de uitvoering van de overeenkomst enige vertraging 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.
- g. Behandelingsovereenkomsten worden mondeling aangegaan; indien een patiënt daarom verzoekt wordt de behandelingsovereenkomst met die patiënt schriftelijk aangegaan.
- h. In overleg met de patiënt kunnen het vastgesteld behandelplan en de daaraan gerelateerde begroting gedurende de behandeling worden gewijzigd.
- i. 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.
- j. 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.
- k. De kosten van behandeling van patiënten welke binnen WLZ-instellingen verblijven met daaraan gekoppeld een zorg zwaarte pakket waaruit blijkt dat de patiënt op het gebied van mondzorg onder de Wet Langdurige Zorg met verpleging valt worden gedeclareerd via de het bij de Zorginstelling aangesloten Zorgkantoor (ter controle gehanteerde tarieven) en het Centraal Administratie kantoor (voor uitbetaling). Indien blijkt dat de patiënt niet onder de WLZ valt zullen de behandel- en reiskosten bij de patiënt worden verhaald.
- l. De inschrijving van patiënten welke binnen instellingen (WLZ) verblijven vindt alleen plaats indien het daarvoor aangewezen (online) aanmeldformulier wordt gebruikt en onder voorwaarde dat dit formulier volledig is ingevuld door de patiënt, zijn/haar gemachtigde, de familie dan wel de zorgverlener van patiënt.
- m. In verband met de vigerende privacy wetgeving en de Wet meldplicht datalekken geeft de patiënt en/of zijn/haar vertegenwoordiger uitdrukkelijk toestemming aan de Directie van Pro-Da Groep. om binnen de Pro-Da Groep. organisatie medewerkers aan te wijzen die inzage mogen krijgen in de patiënt- en medische gegevens van de betrokken patiënt. Vooralsnog zijn de aangewezen medewerkers, de Behandelaars, de Preventie- en Tandartsassistenten en de administratievemedewerkers cq planning. Tevens zullen medewerkers van de software leverancier voor onderhoud en continuering van het geautomatiseerde systeem (Salusys) toegang krijgen mits er een bewerkersovereenkomst met de software leverancier is afgesloten.

- n. Op basis van het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming wordt door de medewerkers van Pro-Da Groep, telefonisch, per e-mail of schriftelijk geen enkele specifieke (behandel) informatie over de patiënt verstrekt en wordt er alleen schriftelijke informatie omtrent de behandeling uitsluitend aan de patiënt zelf of aan de door de patiënt of diens wettelijk vertegenwoordiger, aangewezen gemachtigde, verstrekt. Alle verzoeken hiertoe dienen uitsluitend schriftelijk bij Pro-Da Groep te worden ingediend onder vermelding van de naam van de patiënt, patiëntnummer, de contactpersoon welke op het inschrijvings-aanmeldingsformulier staan vermeld. De gevraagde informatie wordt uitsluitend per e-mail middels "veilig mailen" naar het bij Pro-Da Groep bekende e-mailadres, aan de patiënt, diens contactpersoon, alternatieve debiteur of wettelijk vertegenwoordiger, gezonden.

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

- a. 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.
- b. Pro-Da Groep draagt grotendeels van haar vorderingen bij cessie over aan Infomedics voor het verzorgen van de incasso voor respectievelijk de reguliere- en de WLZ cliënten; in dit geval is de reguliere cliënt gehouden rechtstreeks aan Infomedics te betalen. Bij vragen over de factuur dient de cliënt zelf contact op te nemen met Infomedics voor de afhandeling hiervan.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. De patiënt is desgevraagd verplicht de praktijk een volmacht tot automatisch incasso voor de door de praktijk aan de cliënt uit te reiken facturen te verlenen.
- g. De kosten van behandelingen dienen direct contant per kas of per pin voldaan te worden. Het is mogelijk om te betalen op rekening indien men het formulier "Aanvraag Betalen Op Rekening (ABOR)" invult en inlevert en deze is goedgekeurd door de financiële administratie.
- h. 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 bank- of girorekeningen. Bij meerdere openstaande facturen worden de betalingen allereerst in mindering gebracht op de oudste openstaande schulden.
- i. 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.
- j. Indien cliënt, bij orthodontische 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, SMS- service en annulering

- a. 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.
- b. 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 Pro-Da Groep worden doorgegeven. Het weekend vanaf vrijdagmiddag 13 uur 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.
- c. Vragen over in rekening gebrachte tarieven dient de cliënt binnen **acht** dagen na factuurdatum schriftelijk tot de factoring bedrijf Famed te richten. Bij gebreke daarvan wordt de cliënt geacht de betreffende factuur te hebben aanvaard.

## Artikel 6. Overschrijding betalingstermijn (verzuimregeling)

- a. 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.
- b. Voldoet de cliënt binnen **vijf** 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.
- c. 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.
- d. 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,-.
- e. Bij betalingsregelingen kan de praktijk per termijn **€ 9,-** administratiekosten in rekening brengen.
- f. 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>[1]</sup>

- a. Pro-Da Groep beschikt over een laagdrempelige klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure en conform de voorschriften

- van de KNMT en ONT dan wel conform de klachtenprocedure van de organisatie waarbij Pro-Da Groep is aangesloten.
- b. Klachten over declaraties dienen binnen **acht** dagen na declaratiedatum bij Pro-Da Groep schriftelijke te worden ingediend, bij gebreke waarvan de cliënt geacht wordt de factuur als juist te hebben aanvaard.
  - c. **Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig** en duidelijk omschreven worden ingediend bij Pro-Da Groep nadat patiënt de gebreken heeft geconstateerd.
  - d. Zodra een klacht van een patiënt binnenkomt, krijgt de betrokkene binnen **10** werkdagen een eerste reactie op zijn klacht. De reactie is een formele bevestiging van het ontvangen en in behandeling nemen van de betreffende klacht.
  - e. Bij Pro-Da Groep ingediende klachten worden binnen een termijn van 6 weken, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Pro-Da Groep 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**

- a. De bij Pro-Da Groep als ZZP-er werkzame tandartsen, mondhygiënisten zijn zelf aansprakelijk voor eventueel directe of indirecte schade ontstaan als gevolg van toerekenbare handelen of nalaten in de uitvoering van de behandelovereenkomst.
- b. Pro-Da Groep is slechts aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de behandelingsovereenkomst. De totale aansprakelijkheid van Pro-Da Groep is beperkt tot maximaal het bedrag dat in voorkomend geval uit hoofde van de door haar afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.
- c. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Pro-Da Groep beperkt tot het bedrag van de factuur.
- d. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Pro-Da Groep wordt gemeld. Indien mogelijk, dient Pro-Da Groep in staat gesteld te worden om de schade te (laten) verhelpen of te (laten) beperken.

### **Artikel 9. Toepasselijk recht**

- a. Op de behandelingsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- b. Alle geschillen die verband houden met de behandelingsovereenkomst tussen cliënt en Pro-Da Groep, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Pro-Da Groep haar kantoor heeft.

Arnhem, 1 januari 2020