



Making you smile again.

Lightfalls Dental Clinic
Regenboog 1, 9090 Melle
info@lfdental.be
09 224 23 71

Lightfalls Dental– Algemene voorwaarden

1. DEFINITIES

“Algemene Voorwaarden”: huidige algemene voorwaarden.

“Patiënt”: de natuurlijke persoon die aan de Praktijk de opdracht geeft voor het uitvoeren van Tandheelkundige Behandelingen.

“Praktijk”: Lightfalls Dental BV, met maatschappelijk zetel te 9090 Melle, Regenboog 1, ingeschreven bij de Kruisbank van Ondernemingen onder het nummer 0794.508.786, handelend onder de handelsnaam “Lightfalls Dental Clinic”.

“Offerte”: elke offerte en/of elk behandelingsplan dat door de Praktijk schriftelijk of mondeling aan de Patiënt wordt voorgesteld en waarin de uit te voeren en/of gewenste Tandheelkundige Behandeling gedetailleerd wordt beschreven.

“Overeenkomst”: de overeenkomst waarbij de Patiënt de Praktijk opdracht geeft tot het verlenen van Tandheelkundige Behandelingen, bestaande uit de door de Patiënt aanvaarde Offerte en de Algemene Voorwaarden.

“Tandarts(en)”: elke tandarts en specialist in tandheelkundige zorg die gemachtigd is om Tandheelkundige Behandeling uit te voeren.

“Tandheelkundige Behandeling(en)”: alle tandheelkundige behandelingen in de ruimste zin van het woord, zoals omschreven in de Offerte.

“Website”: de website van de Praktijk www.lightfallstandartsen.be.

Elke verwijzing naar **“wij”**, **“ons”** of **“onze”** verwijst naar de Praktijk. Elke verwijzing naar **“u”** of **“uw”** verwijst naar de Patiënt.

2. TOEPASSING EN AANVAARDEN VAN DE ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke Offerte aan elke Patiënt, en zijn geldig vanaf de eerste afspraak.

Teneinde Tandheelkundige Behandeling(en) te verzoeken, dient de Patiënt minstens 18 jaar oud te zijn. Indien de Patiënt jonger is dan 18 jaar, dient het verzoek door zijn/haar ouders of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger ingediend te worden.

Elk Offerte dat door de Patiënt wordt aanvaard – evenals raadpleging – impliceert de voorafgaande kennisname en uitdrukkelijke aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden die te allen tijde beschikbaar zijn op de Website en opvraagbaar in de Praktijk zelf.

De Praktijk behoudt zich het recht voor om de Algemene Voorwaarden te allen tijde, zonder voorafgaande kennisgeving, te wijzigen of bij te werken. De huidige versie van deze Algemene

Voorwaarden zal op de Website worden geplaatst vanaf de datum waarop eventuele wijzigingen van kracht worden. In ieder geval zijn de versie van de Algemene Voorwaarden die van kracht is op het moment van de Offerte (of raadpleging).

3. AFSPRAKEN, ANNULEREN EN HERINNERINGEN

De Tandartsen van de Praktijk werken enkel op afspraak. Wij verwachten dat de Patiënt ons steeds contacteert bij acute problemen. Wij proberen dan zo snel mogelijk te helpen. Wij kunnen onaangekondigde niet aanvaarden.

Afspraken bij de Tandartsen worden vastgelegd aan de balie van de Praktijk, per telefoon of per e-mail. Indien gewenst kan de Patiënt onmiddellijk een herinneringsmail of sticker met de vastgelegde afspra(a)k(en) verkrijgen. Een afspraak bij de mondhygiënist kan ook online op de Website ingeboekt worden door de Patiënt zelf.

De Patiënt ontvangt een aantal dagen voor de vastgelegde afspraak een sms en een e-mail ter herinnering. We vragen steeds om deze per kerende te bevestigen (dit kan zowel per sms, e-mail als telefonisch). Indien er wijzigingen zijn in uw gegevens (telefoonnummer of e-mailadres) gelieve dit dan zo spoedig mogelijk te melden.

Onze herinneringen zijn echter bedoeld als een extra geheugensteuntje. De Patiënt kan aan deze service geen recht ontlenen of claimen dat hij/ze deze niet ontvangen heeft. Het niet ontvangen van deze herinnering ontslaat de Patiënt niet van de plicht om zijn/haar afspraak na te komen.

Als om welke reden dan ook een afspraak niet kan doorgaan moet dit uiterlijk 48 uren op voorhand worden gemeld. Het weekend vanaf vrijdag 16 uur en feestdagen worden hierbij niet meegeteld. Afspraken kunnen geannuleerd worden per telefoon, e-mail of sms.

Bij annulering binnen de 48 uren voor de afspraak of no-show zonder verwittigen zullen de kosten voor de gereserveerde stoeltijd in rekening gebracht worden: per gereserveerd uur zal een kost van €150 worden aangerekend.

De Patiënt moet rekening houden met de huidige wachttijden. Bij laattijdige annulering kunnen we niet verzekeren dat er spoedig een nieuwe afspraak kan ingepland worden.

De Praktijk behoudt zich het recht om afspraken te weigeren of te verplaatsen. De Patiënt zal hier steeds tijdig van op de hoogte gebracht worden.

4. TANDHEELKUNDIGE BEHANDELINGEN EN INFORMATIE

Voorafgaand aan iedere uitgebreide Tandheelkundige Behandeling wordt de Patiënt of diens wettelijke verantwoordelijke schriftelijk geïnformeerd door middel van een Offerte (met inbegrip van het behandelingsplan). Bij wijzigingen, onvoorziene complicaties of overschrijding van het vooropgestelde budget zal de Tandarts dit steeds tijdig bespreken.

Voorgestelde Offerte vloeien voort uit een uitgebreide analyse door de Tandarts. Hierbij worden alle voor- en nadelen van behandelingen en verschillende mogelijkheden uitvoerig besproken.

De opgemaakte Offerte is volledig vrijblijvend. De geldigheidsduur van de Offerte staat steeds vermeld. Bij aanvang van de behandeling heeft de Patiënt zich automatisch akkoord verklaard met de voorgestelde Offerte.

Als de Patiënt tijdens een behandeling wijzigingen wenst door te voeren heeft de Praktijk het recht om alle reeds gemaakte kosten (werkstukken, materialen, ...) in rekening te brengen van de Patiënt.

Alle Tandheelkundige Behandelingen vallen onder medische behandelingen. De Tandarts heeft hieruit voortvloeiend een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.

De Praktijk is gerechtigd om bij het uitvoeren van het behandelplan derden in te schakelen. De keuze van deze derden gebeurt zo zorgvuldig mogelijk en in overleg met de Patiënt, behalve als het gaat om waarnemers en tandtechnici.

De Patiënt heeft een medewerkingsverplichting. Dit betekent dat hij/ze zelf verantwoordelijk is voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de Tandarts verstrekte informatie (bijvoorbeeld medische toestand). Hiertoe behoren ook het naleven van vastgelegde afspraken, het opvolgen van de door de Tandarts verstrekte instructies en het voldoen van de financiële afspraken.

Tijdens Tandheelkundige Behandelingen zullen regelmatig foto's genomen worden. De Praktijk behoudt zich er toe deze foto's enkel intern te gebruiken. Deze zullen nooit publiekelijk worden gepubliceerd zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van de Patiënt.

5. BETALINGEN / HONORARIA

De Praktijk is niet geconventioneerd. Kwaliteitsvolle behandelingen vragen immers de nodige tijd en materialen van kwalitatief niveau en de huidige RIZIV-tarieven dekken de kosten voor materialen en complexe behandelingsmethoden onvoldoende.

Alle honoraria zijn onmiddellijk te betalen, behalve wanneer vooraf anders afgesproken.

Betalingen gebeuren aan de balie van de Praktijk per bancontact, kredietkaart of cash.

Wanneer niet direct tot betaling wordt overgegaan dient deze uiterlijk binnen de 14 dagen na behandelingsdatum te gebeuren. De Patiënt ondertekent hiervoor een "belofte tot betaling". Als dit niet tijdig gebeurt zal de Patiënt een betalingsherinnering ontvangen. Wanneer daarna nog steeds geen betaling wordt uitgevoerd zal het dossier overgemaakt worden aan onze advocaat.

Nodige facturen, attesten of verzekeringspapieren kunnen pas verleend worden als alle betalingen zijn voldaan.

Bij het afdrukken van facetten en/of kroon- en brugwerk wordt de helft van het totaalbedrag in rekening gebracht. Als dit bedrag niet onmiddellijk kan voldaan worden, zal een aanbetaling van €500 in rekening gebracht worden. Het resterende saldo van het voorschot moet dan binnen de 2 werkdagen op de bankrekening van de Praktijk overgemaakt worden.

Bij achterstand in betalingen is de Praktijk gerechtigd verdere Tandheelkundige Behandelingen te weigeren of deze enkel te verrichten tegen contante betaling.

Kosten voor Tandheelkundige Behandelingen bij minderjarige jonger dan 18 jaar worden in rekening gebracht aan de wettelijke vertegenwoordigers. Bij Patiënten die de leeftijd van 18 jaar hebben bereikt zullen de kosten aan henzelf in rekening gebracht worden, tenzij schriftelijk anders verklaard door de wettelijke vertegenwoordigers.

6. GARANTIE

6.1. Algemeen

Als algemene voorwaarde voor alle garanties geldt dat de Patiënt minstens één maal per zes maanden op controle komt bij de Praktijk, tenzij specifiek en schriftelijk anders overeengekomen. Bij het nalaten van deze controles door de Patiënt vervalt de garantie en is de Praktijk niet aansprakelijk voor mogelijke schade die de patiënt zou lijden.

Op indicatie van de Tandarts dient de Patiënt toe te staan op regelmatige basis röntgenfoto's te laten nemen. Wanneer de Patiënt dit nalaat of weigert, geeft ook dit aanleiding tot het vervallen van de garantie.

In volgende gevallen vervalt de garantie volledig op alle Tandheeskundige behandelingen:

- Endodontologische of parodontologische problemen
- Ongevallen
- Knarsen en klemmen
- Medicatiegebruik
- Veranderingen in de gezondheid van de patiënt
- Zwangerschap
- Roken
- Gebruik van hormonenpreparaten
- Osteoporose
- Niet opvolgen van poetsinstructies en/of slechte mondhygiëne
- Niet naleven van de aangeleerde ademhalings- en slikoefeningen

In elk van deze gevallen kan de Patiënt zich niet beroepen op de bestaande garantievoorwaarden. Bij iedere controle zal de behandelende Tandarts nota maken van alles wat met de Patiënt besproken werd en tijdens deze controle werd vastgesteld (toestand mondhygiëne, poetsinstructies, ademhalingsoefeningen, klem- en knarsproblemen, ...).

Bij werkstukken die volledig onder garantie worden vervangen blijft de plaatsingsdatum van het originele werkstuk gelden als aanvangsdatum van de garantie. Hetzelfde geldt voor herstellingen die gebeuren binnen de garantietermijn.

6.2. Vullingen

De Praktijk hanteert voor vullingen een garantietermijn van 1 jaar.

Vervangingen en reparaties om esthetische redenen vallen hier niet onder. Indien de Patiënt kiest voor een optie die buiten het indicatiegebied van een vulling valt zal deze garantie ook vervallen. Deze keuze wordt steeds in het patiëntendossier genoteerd.

6.3. Facetten

Voor facetten geldt een garantietermijn van twee jaar startende op de dag van de plaatsing. Deze garantie blijft enkel gelden als de Patiënt ook zijn controleafspraak (1 tot 2 weken na de plaatsingsdatum) nakomt. Deze controleafspraak is volledig kosteloos. Als de Patiënt nalaat, om welke reden dan ook, om deze afspraak na te komen vervalt de garantie onmiddellijk.

Het loskomen of breken van een facet wordt in de eerste maand na plaatsing volledig kosteloos hersteld. Voor het terugplaatsen van een facet na deze periode wordt een bedrag van €100 aangerekend, tenzij er sprake zou zijn van een productiefout.

Het vervaardigen van een nieuwe facet in de eerste twee jaar na plaatsing valt onder garantie wanneer er sprake is van een plotse kleurverandering, een productiefout of indien de vorm van de facet niet overeenstemt met het design die goedgekeurd werd door de Patiënt.

De kleur van de facetten en keuze van het cement wordt uitvoerig besproken met de Patiënt en valt dan ook niet onder de garantie. Indien gewenst kan de Patiënt ook het design (de vormgeving) van de facetten bespreken. Indien de Patiënt dit niet wenst geeft hij/zij automatisch zijn/haar akkoord.

Bij breuk door knarsen, klemmen, rechtstreeks bijten op harde voorwerpen, nagelbijten en andere gewoonten die schadelijk zijn voor het gebit kan ook geen garantie gegeven worden.

6.4. Kroon- en brugwerk

Na het plaatsen van kroon- en brugwerk geldt ook een garantietermijn van 2 jaar, startende vanaf de plaatsingsdatum. Dit geldt enkel voor niet implantaat gedragen kroon- en brugwerk.

6.5. Prothese

Het vervangen van verbruiksmaterialen valt niet onder garantie (rubbers van locators, ruiters van een frame, schroefjes bij een klikprothese). Deze zijn volledig ten koste van de Patiënt.

6.6. Knarsplaat

Wanneer de Tandarts vaststelt dat de Patiënt te kampen heeft met klemmen en/of knarsen zal in overleg met de Patiënt een knarsplaat vervaardigd worden. Op deze plaat geldt een garantie van 6 maanden, behalve wanneer er sprake is van verlies of breuk door foutieve handelingen van de Patiënt.

Wanneer een klem- of knarsprobleem werd vastgesteld en de patiënt weigert een plaatje te dragen zal ook alle garantie op uitgevoerde Tandheelkundige Behandelingen vervallen.

6.7. Andere

Alle niet in deze garantievoorwaarden opgenomen behandelingen zoals implantaten, kronen op implantaten, wortelkanaalbehandelingen, tandvlesbehandelingen, chirurgische behandelingen, orthodontische behandelingen, mondhygiënebehandelingen enz. vallen niet onder enige vorm van garantie.

7. VERANTWOORDELIJKHEID

De Tandartsen die bij de Praktijk werken, zijn zelfstandigen. Zij behandelen Patiënten op een gepaste manier. De Patiënten kunnen hun rechten zoals beschreven in de Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van patiënten (hierna de “**Wet patiëntenrechten**”) doen gelden bij deze Tandartsen.

De Praktijk kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schending van de Wet Patiëntenrechten door beroepsbeoefenaars die binnen de Praktijk werken. Indien van toepassing, dient de Patiënt contact op te nemen met de beroepsbeoefenaar die verantwoordelijk is voor zijn/haar behandeling. Als de Patiënt vragen heeft over zijn/haar rechten, moet hij/zij rechtstreeks contact opnemen met de behandelaar.

De Praktijk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die voortvloeit uit de op de Website verstrekte informatie en/of uit het gebruik van de op deze Website verstrekte informatie.

De Website kan in geen geval een raadpleging vervangen.

De informatie op de Website kan van tijd tot tijd worden gewijzigd en bijgewerkt.

8. NIETIGHEID

De nietigheid of onafdwingbaarheid van één van de bepalingen van huidige Algemene Voorwaarden doet op geen enkele wijze afbreuk aan de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden. In voorkomend geval moet de ongeldige bepaling worden vervangen door een rechtsgeldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij de geest van de nietige of niet-afdwingbare bepaling.

9. GESCHILLEN EN TOEPASSELIG RECHT

Indien een vordering of geschil ontstaat tussen de Praktijk en de Patiënt (het “**Geschil**”) en niet kan worden beslecht door middel van bemiddeling tussen de partijen zelf, zal het Geschil onder de exclusieve bevoegdheid van de bevoegde rechtbank van het gerechtelijk arrondissement Gent ressorteren. Op alle kwesties, vragen en geschillen met betrekking tot de geldigheid, de interpretatie, afdwingbaarheid, uitvoering en beëindiging die verband houden met de Overeenkomst en deze Algemene Overeenkomst is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

10. PRIVACYVERKLARING

Huidige Privacyverklaring beschrijft hoe de Praktijk, als verantwoordelijke voor de verwerking, verzamelt en verwerkt Persoonsgegevens.

In het kader van huidige Privacyverklaring dient onder “**Persoonsgegevens**” te worden verstaan, elk gegeven met een persoonlijk karakter zoals gedefinieerd in de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (“**Algemene Verordening Gegevensbescherming**” of “**GDPR**”), alsook alle toepasselijke nationale uitvoerings- of aanvullende wetgeving (tezamen de “**Privacywet**”), d.w.z. iedere informatie betreffende geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke personen.

10.1. Verzamelen van Persoonsgegevens

De Praktijk verzamelt Persoonsgegevens uit de volgende bronnen: formulier ingevuld door de Patiënt; controles bij het ziekenfonds van de Patiënt; via identiteitskaart of sticker; derden, zoals familieleden van de Patiënt; via federale en regionale e-gezondheidsdiensten; wanneer de patiënt langskomt voor een onderzoek; wanneer de Patiënt contact opneemt met de Praktijk via e-mail of telefoon; enz.

10.2. Persoonsgegevens

De Praktijk kan de volgende categorieën van Persoonsgegevens verwerken:

10.2.1. Verplichte Persoonsgegevens:

- Voornamen, achternaam, geboortedatum, geslacht, adres;
- Zorgverzekeraar en het type verzekering (verzekeraarsstatus, aansluitingsnummer zorgverzekering, particuliere zorgverzekering);
- Informatie over terugbetaling in de gezondheidszorg;
- In geval van verwijzing, informatie zoals verwijzende arts, verwijsinformatie en diagnose.

10.2.2. Aanvullende Persoonsgegevens: pasfoto van de Patiënt, (mobiel) telefoonnummer, bankgegevens, e-mailadres, Baan, familierelaties.

10.2.3. Medische en gevoelige gegevens: diagnose, onderzoek, testresultaten, foto's, enz.

10.3. Doeleinden van de verwerking

De Praktijk kan de Persoonsgegevens voor de volgende doeleinden verwerken: de Patiënt gemakkelijk identificeren; diensten leveren aan Patiënten (aanvragen verwerken, communicatie van de Praktijk personaliseren, enz.); bedrijfsrisicobeheer, waaronder debiteurenbeleid, sociaal frauderisico en operationeel risico; besluitvorming over de manier waarop de Praktijk de aan de Patiënt geleverde zorg beheert, zoals de rechten van de Patiënt op zorg die onderhevig is aan vergoedingsbeperkingen;

om de Praktijk in staat te stellen optimale tandheelkundige zorg te verlenen, medicijnen voor te schrijven en continuïteit van zorg te bieden en te waarborgen; verstrekken van Persoonsgegevens aan incassobureaus, verzekeraars en autoriteiten waar nodig.

10.4. Bewaartermijn

Medische gegevens worden maximaal 30 jaar bewaard vanaf de datum van het laatste contact met de Praktijk. In uitzonderlijke gevallen, zoals bij gerechtelijke procedures, kunnen Persoonsgegevens langer worden bewaard.

10.5. Rechten van de Patiënten

De Patiënt heeft de volgende rechten met betrekking tot zijn/haar Persoonsgegevens:

- Toegang: de Patiënt kan een overzicht krijgen van de Persoonsgegevens die de Praktijk bewaart;
- Rectificatie: de Patiënt kan zijn/haar Persoonsgegevens wijzigen en bijwerken;
- Bezwaar: de Patiënt kan bezwaar maken tegen het gebruik van zijn/haar Persoonsgegevens;
- Verwijdering: verplichte Persoonsgegevens, evenals medische en gevoelige gegevens, worden om wettelijke redenen maximaal 30 jaar na het laatste contact tussen de Patiënt en de Praktijk bewaard. Aanvullende Persoonsgegevens worden automatisch verwijderd 20 jaar na het laatste contact met de Patiënt. De patiënt kan verzoeken om dergelijke Persoonsgegevens te verwijderen. In principe wordt het verzoek van de Patiënt om verwijdering binnen 30 dagen verwerkt. Als het verzoek complex is of de Praktijk wordt geconfronteerd met een groot aantal verzoeken, wordt deze periode verlengd tot 60 dagen.

Om deze rechten uit te oefenen, kunnen Patiënten een e-mail of brief sturen, samen met een kopie van de voorzijde van hun identiteitskaart of elk ander identificatiedocument, naar de functionaris voor gegevensbescherming (DPO): info@lfdental.be.

10.6. Beveiliging

De Praktijk heeft de vereiste administratieve, technische en organisatorische maatregelen ingevoerd om de Persoonsgegevens van de Patiënt te beschermen tegen toevallige of ongeoorloofde vernietiging, tegen verlies evenals tegen de illegale of niet-toegelaten wijziging, openbaarmaking of toegang. De Praktijk neemt maatregelen teneinde de vertrouwelijkheid van de Persoonsgegevens te bewaren en deze te beschermen tegen ongeoorloofde openbaarmaking.

De Praktijk zal de Persoonsgegevens van Patiënten bij voorkeur worden opgeslagen op servers die zich binnen de Europese Unie bevinden.

In geval van doorgifte van Persoonsgegevens aan landen buiten de Europese Economische Ruimte waarvan de Europese Commissie niet heeft bepaald dat deze een toereikend niveau van bescherming van Persoonsgegevens bieden, voor de in deze Privacyverklaring gespecificeerde doeleinden, zal de Praktijk erop toezien dat maatregelen worden genomen overeenkomstig de Privacywet, indien van toepassing, door ondertekening van de door de Europese Commissie ter beschikking gestelde contractuele standaardclausules.

Naam patiënt + datum en handtekening