



Die Experten für Qualitätszahnersatz

AUDENTIC AG

**ZUFRIEDENHEITS-
GARANTIE**

**+HONORAR-
ERSATZ**



NEU IM ZAHNERSATZ-MARKT: DIE AUDENTIC ZUFRIEDENHEITSGARANTIE

- Einmaliges Rückgaberecht der Arbeit vor Eingliederung bei Nichtgefallen
- Größere Patientenbindung durch Bindung an den Erstbehandler
- Recht zur wiederholten Neuanfertigung bei Nichtgefallen nach Eingliederung (12 Monate) mit Honorarersatz

Hotline 0800 50 51 100 • www.audentic.ag

Garantiebedingungen der

Audentic AG

Alexanderstraße 54

45472 Mülheim an der Ruhr

Fon +49 (0) 208 782 666-0

Fax +49 (0) 208 782 666-110

info@audentic.ag

Gesellschaftssitz Mülheim an der Ruhr

Amtsgericht Duisburg, HRB 24936

Vorstand

Dr. Holger-Ludwig Riemer, Friedo vom Schemm

Aufsichtsrat

Dr. Horst-Ludwig Riemer (Vorsitz), Patricia vom Schemm,

Alexander Tonn

für Bestellungen über Zahnersatz ab 1. April 2013

Ziel der Audentic AG ist die größtmögliche Zufriedenheit von Zahnarzt und Patient. Wir stehen daher unseren Kunden (den behandelnden Zahnärzten) gegenüber für den von uns erstellten Zahnersatz ein:

- Entsprechend der gesetzlichen Mängelhaftung nach Maßgabe unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen, die für alle unsere Beauftragungen gelten (siehe Rubrik „AGB“ unter www.audentic-ag.de)
- Gemäß den nachfolgenden weiteren Bestimmungen der Zufriedenheitsgarantie

I. Gegenstand der Zufriedenheitsgarantie der Audentic AG

Von unserer Garantie umfasst ist der durch die Audentic AG gelieferte herausnehmbare oder festsitzende Zahnersatz. Diese Garantiebedingungen der Zufriedenheitsgarantie werden mit Zusendung des Auftrages zur Herstellung des Zahnersatzes durch den behandelnden Zahnarzt (Kunde) und der Annahme des Auftrages seitens der Audentic AG Vertragsbestandteil.

II. Garantieleistungen

1. Verlängerung der Mängelhaftung auf vier Jahre

Wesentlicher Bestandteil der Zufriedenheitsgarantie ist die Verlängerung der nach Maßgabe unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen geltenden Mängelhaftung (siehe Rubrik „AGB“ unter www.audentic-ag.de) auf vier Jahre. Diese Garantiefrist beginnt mit dem Datum der Rechnung der Audentic AG.

2. Einmaliges Rückgaberecht bei Nichtgefallen vor Eingliederung

Die Zufriedenheitsgarantie gibt dem behandelnden Zahnarzt vor der endgültigen Eingliederung das einmalige Recht, den im Rahmen einer Bestellung erstmalig gelieferten Zahnersatz bei Nichtgefallen zurückzugeben. In diesem Falle wird die Audentic AG keine Vergütung berechnen bzw. diese rückerstatten. Die Rückgabe ist längstens bis drei Monate nach der aufgrund eines Auftrages erfolgten erstmaligen Lieferung des Zahnersatzes möglich, wobei für die Einhaltung dieser Frist der Zeitpunkt des Zugangs des ausgefüllten Garantiefallformulars einschließlich aller erforderlichen Unterlagen und Informationen sowie des Zahnersatzes, wie in Ziffer V. unten beschrieben, bei der Audentic AG maßgeblich ist.

3. Recht zur wiederholten Neuanfertigung bei Nichtgefallen nach Eingliederung (12 Monate)

3.1 Soweit der behandelnde Zahnarzt (Kunde) von dem Recht aus Ziffer II. 2. keinen Gebrauch macht, kann er darüber hinaus bei Nichtgefallen während der auf die erste endgültige Eingliederung eines Auftrages folgenden 12 Monate den Zahnersatz gegen jeweilige Rückgabe beliebig oft neu anfertigen lassen, ohne dass die Audentic AG hierfür zusätzliche Kosten berechnet. Dieses Recht zur Neuanfertigung besteht längstens für die Dauer von 15 Monaten nach der aufgrund eines Auftrages erfolgten erstmaligen Lieferung des betreffenden Zahnersatzes an den behandelnden Zahnarzt, wobei für die Einhaltung dieser Frist der Zeitpunkt des Zugangs des ausgefüllten Garantiefallformulars einschließlich aller erforderlichen Unterlagen und Informationen sowie des Zahnersatzes, wie in Ziffer V. unten beschrieben, bei der Audentic AG maßgeblich ist.

3.2 Im Falle von garantiebedingten Neuanfertigungen gemäß Ziffer 3.1 übernimmt die Audentic AG gegen Rechnung das Honorar des behandelnden Zahnarztes (auf Grundlage seines Honorars bei der Ersteingliederung) in Höhe von

- bis zu 300 Euro pro Zahneinheit bei festsitzendem Zahnersatz und
 - bis zu 2.000 Euro pro Kiefer bei herausnehmbarem Zahnersatz
- für jede Neueingliederung.

Nicht übernommen wird das Zahnarzt Honorar bei der Neueingliederung herausnehmbaren Zahnersatzes im Falle von nachträglichen Friktionsverlusten, Kunststoffbrüchen bzw. Knochenatrophien / erforderlichen Unterfütterungen.

III. Weitere Garantiebedingungen

Die Zusage der Zufriedenheitsgarantie unterliegt des Weiteren den folgenden Bedingungen:

1. Die Audentic AG ist berechtigt, Garantieleistungen zu verweigern oder auszusetzen, wenn und solange sich der Kunde mit der Bezahlung der Rechnung in Verzug befindet.
2. Die Zusage der Verlängerung der Mängelhaftung auf vier Jahre gemäß Ziffer II. 1. wird durch die Erbringung von Garantieleistungen nicht erneuert oder gehemmt.
3. Die Beanspruchung von Garantieleistungen kann ausschließlich durch den behandelnden Zahnarzt (Kunde), der den Zahnersatz beauftragt hat, sowie nur im Rahmen des aufgestellten Therapieplanes erfolgen. Bei einem Zahnarztwechsel entfällt die Garantie.
4. Mit der Lieferung des Zahnersatzes erhält der behandelnde Zahnarzt einen Garantiepass der Audentic AG, in den er den Namen des Patienten eintragen wird. Die Zufriedenheitsgarantie gilt nur bei regelmäßiger (alle sechs Monate nach jeweiliger Eingliederung) Kontrolle durch denselben behandelnden Zahnarzt und ist mit Stempel und Datum im Garantiepass zu dokumentieren. Bei Nichteinhaltung gilt lediglich die gesetzliche Gewährleistung nach Maßgabe unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen (siehe Rubrik „AGB“ unter www.audentic-ag.de).
5. Soweit Garantieleistungen gemäß Ziffer II. die Rückgabe des Zahnersatzes erfordern, ist stets der vollständige bis dahin gefertigte Zahnersatz an die Audentic AG zurückzugeben.
6. Die Erbringung von Garantieleistungen erfolgt unter Abzug der hierfür von einem gesetzlichen oder privaten Versicherer bzw. einer Beihilfestelle an den Patienten zu erbringenden Leistungen.

IV. Weitere Garantieausschlüsse

Garantieleistungen sind ferner ausgeschlossen bei:

1. Vorsätzlichen Beschädigungen oder Beeinträchtigungen, Verlust oder unsachgemäßer Handhabung.
2. Defekten, die z. B. auf bakteriologische Erkrankungen, allergische Reaktionen, oder auf Erkrankungen des Zahnhalteapparates oder auf andere Zahnerkrankungen zurückzuführen sind.
3. Defekten durch Veränderung der medizinischen Gegebenheiten beim Patienten, insbesondere Verlust von natürlichen Zähnen und Implantaten.
4. Defekten, die auf mechanische Fremdeinwirkung innerhalb oder außerhalb des Mundraumes oder auf unnatürliche Überbeanspruchung zurückzuführen sind.
5. Beschädigungen, die durch Reparaturen bzw. Veränderungen entstanden sind, die nicht von der Audentic AG vorgenommen wurden.

V. Ablauf der Garantieführung

1. Tritt ein Garantiefall ein, ist die Audentic AG hierüber unverzüglich zu informieren und das weitere Vorgehen ist mit ihr abzustimmen. Die Fristen gemäß den Ziffern II. 2. und II. 3.1 werden hierdurch nicht berührt bzw. verlängert.
2. Der behandelnde Zahnarzt kann einen Garantiefall ausschließlich mittels des Garantiefallformulars der Audentic AG (zu finden in der Rubrik „Zufriedenheitsgarantie“ unter www.audentic-ag.de) melden. Zusammen mit dem ausgefüllten Formular und den im Einzelfall erforderlichen Unterlagen und Informationen ist der Garantiepass des jeweiligen Patienten sowie der vollständige Zahnersatz (wenn nach Ziffer II. erforderlich) der Audentic AG zu übersenden. Der behandelnde Zahnarzt stellt vorab sicher, dass der jeweilige Patient ihn im erforderlichen Rahmen von der Schweigepflicht entbunden hat.
3. Der behandelnde Zahnarzt hat der Audentic AG sämtliche zur Prüfung und Ermittlung des Garantiefalles erforderlichen Informationen zu übermitteln sowie alle relevanten Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Dies umfasst gegebenenfalls auch die Abrechnung der Krankenversicherung bzw. Krankenkasse des jeweiligen Patienten.
4. Zur Geltendmachung der Übernahme von Zahnarzt Honoraren sind zusätzlich die Honorarrechnung für die Ersteingliederung, das Formular zur Bestätigung der Erstversorgung sowie die Rechnung zur Neueingliederung inkl. gesetzl. USt. bei der Audentic AG einzureichen. Die Audentic AG behält sich vor, weitere Unterlagen anzufordern. Nach Eingang aller erforderlichen Unterlagen und Materialien erfolgt die Überprüfung durch die Audentic AG oder ihre Erfüllungsgehilfen. Sofern die Garantievoraussetzungen erfüllt sind, überweist die Audentic AG innerhalb von zehn Arbeitstagen das Honorar an den Zahnarzt.

Audentic AG

Bitte faxen Sie das vollständig ausgefüllte Formular an:

+49 208 782 666-110



Die Experten für Qualitätszahnersatz

AUDENTIC AG

PATIENT / NAME:

ZAHNARZT / NAME, ANSCHRIFT & TELEFON:

MANGELFESTSTELLUNG AM:

_____ Datum

EINSETZUNG DER URSPRUNGSARBEIT AM:

_____ Datum

SCHADEN (KRONE, BRÜCKE..., REGION):

URSACHE DES SCHADENS / GGF. NEUES BLATT VERWENDEN:

NEUANFERTIGUNG DER ARBEIT AM:

_____ Datum

ZAHLT DIE NEUANFERTIGUNG EINE ANDERE VERSICHERUNG:

JA

NEIN

ERSTATTUNGSLEISTUNG (FALLS VORHANDEN):

_____ Euro

_____ Datum

BANKVERBINDUNG ZAHNARZT:

_____ Bank

Bitte fügen Sie dieser Schadensanzeige folgende Unterlagen bei:

1. Garantiepass des Patienten
2. Honorarrechnung für die Erstanfertigung

_____ BLZ

_____ Kontonummer

_____ Datum / Unterschrift Labor

_____ Datum / Unterschrift Zahnarzt