

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 1. Einleitende Bestimmungen

Der Erbringer der zahnärztlichen Leistungen ist LUVAGOTERRA d.o.o., Vilharjeva 42, 1000 Ljubljana, VAT ID SI 82691029.

Die Dienstleistungen der LUVAGOTERRA d.o.o., Vilharjeva 42, 1000 Ljubljana (nachfolgend "Anbieter" genannt) umfassen alle zahnärztlichen Dienstleistungen, die auf der Website [www.orthodental.at](http://www.orthodental.at) angeboten oder definiert werden, einschließlich zusätzlicher Dienstleistungen, die unabhängig oder als Teil einer anderen vom Anbieter angebotenen oder erbrachten Dienstleistung erbracht werden (nachfolgend "Dienstleistungen" genannt).

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten zusammen mit dem Behandlungsplan für die Bestellung und Inanspruchnahme von Dienstleistungen des Anbieters, wobei die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Behandlungsplan die Rechte und Pflichten zwischen dem Anbieter und den Dienstleistungskunden festlegen und zusammen mit dem erteilten Auftrag den Dienstleistungsauftragsvertrag bilden. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden einen integralen Bestandteil jedes Rechtsgeschäfts, das sich aus einem angenommenen Kundenauftrag ergibt.

"Kunde" bezeichnet jede Person, die Dienstleistungen beim Anbieter bestellt und nutzt. Alle Kunden, die minderjährig sind, müssen die Erlaubnis eines Elternteils oder Erziehungsberechtigten haben, um die Dienste zu nutzen. Wenn das Kind minderjährig ist, müssen die Eltern oder der Erziehungsberechtigte diese Nutzungsbedingungen lesen und ihnen zustimmen.

"Behandlungsplan" ist ein klientenspezifisches Auftragsformular, das unter anderem eine Zusammenfassung der vorliegenden Anomalie, den Behandlungsplan, obligatorische Nachsorgeanweisungen und wesentliche Materialien (wie Implantate, Geräte usw.), die bei der Behandlung verwendet werden sollen, enthält und die schriftliche Einwilligung des Klienten nach Aufklärung darstellt.

## 2. Geltung und Anwendung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Der Kunde ist an die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gebunden, die zum Zeitpunkt der Online-Bestellung der Dienstleistungen gelten, oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde in den Räumlichkeiten des Anbieters davon Kenntnis erhält. Der Kunde wird zum Zeitpunkt der Bestellung auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hingewiesen und bestätigt durch die Bestellung, dass er sie zur Kenntnis genommen hat.

Der auf den Kunden zugeschnittene Behandlungsplan bildet zusammen mit den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen das Vertragsverhältnis zwischen dem Anbieter und dem Kunden.

Durch die Nutzung der Website akzeptiert der Kunde alle Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einschließlich aller Links und ihrer Bestandteile, und erkennt an, dass er über die Datenschutzrichtlinie informiert wurde.

Die Preisliste der Dienstleistungen (nachstehend "Preisliste" genannt), die auf der Website [www.orthodental.at](http://www.orthodental.at) und in den Geschäftsräumen des Anbieters zur Verfügung steht, gilt als Anhang zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und ist deren integraler Bestandteil.

Der Anbieter ist berechtigt, die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ohne vorherige Benachrichtigung der Kunden zu ändern, einschließlich Änderungen der Preise für die Dienstleistungen, wobei als Datum der Änderung das Datum der Veröffentlichung auf der Website [www.orthodental.at](http://www.orthodental.at) oder das Datum gilt, das auf der Preisliste angegeben ist, die den Kunden in den Geschäftsräumen des Anbieters zur Verfügung steht.

Im Falle einer Änderung der Preisliste gelten die geänderten Preise ab dem Datum der Veröffentlichung.

### **3. Zahlung**

Alle Preise in der Preisliste oder auf der Website sind in Euro (EUR) angegeben und enthalten die Mehrwertsteuer (MwSt.), mit Ausnahme der Dienstleistungen, die nach dem Mehrwertsteuergesetz von der Mehrwertsteuer befreit sind.

Kleinere Dienstleistungen werden in der Regel direkt vom Anbieter nach der Erbringung der Dienstleistung in Rechnung gestellt, es sei denn, zwischen dem Anbieter und dem Kunden wird eine Ratenzahlung vereinbart. Der Anbieter stellt dem Kunden daher die geringfügigen Dienstleistungen direkt nach der Erbringung der Dienstleistung in Rechnung, und der Kunde ist verpflichtet, die Rechnung sofort zu bezahlen.

Bei größeren Leistungen (kieferorthopädische Behandlung, Prothetik, Fachverfahren, die mehrere Wiederholungen erfordern - Behandlung von Parodontose usw.) kann dem Kunden eine Rechnung mit fester Zahlungsfrist oder per (Vor-)Rechnung gestellt werden. Wenn der Kunde die Rechnung nicht vor Erbringung der Leistung bezahlt, ist der Anbieter nicht verpflichtet, die Leistung zu erbringen.

Der Kunde kann über den Anbieter eine Kreditgenehmigung für die Leistungen des Anbieters beantragen, die der Anbieter an den Kreditgeber (Leanpay) weiterleitet. Die Kreditgenehmigung und die Rückzahlungsbedingungen für die Leistungen des Anbieters sind nicht Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sondern werden individuell zwischen dem Kunden (Kreditnehmer) und dem Kreditgeber vereinbart.

Der kostenlose Invisalign-Check-up ist ausschließlich für Erwachsene und Kinder ab 7 Jahren, die zum ersten Mal einen kieferorthopädischen Check-up wahrnehmen und sich noch nicht in kieferorthopädischer Behandlung befinden oder die ihre Behandlung

abbrechen und eine Invisalign-Therapie beginnen möchten. Erfüllt der Kunde die oben genannten Bedingungen nicht, wird die erbrachte Leistung gemäß der aktuellen Preisliste berechnet.

#### **4. Bestellung von Dienstleistungen**

Der Kunde kann die Dienste über ein Online-Formular, per Telefon oder direkt beim Anbieter abonnieren.

Der Vertrag gilt als geschlossen bzw. das Angebot als angenommen, wenn der Kunde auf die Aufforderung reagiert und die Dienste des Anbieters zu dem vorgeschlagenen Zeitpunkt in Anspruch nimmt.

Ein Vertrag kommt auch dann zustande, wenn der Kunde die Dienste des Anbieters ohne vorherige Bestellung in Anspruch nimmt.

Die im Angebot und in anderen vom Anbieter zur Verfügung gestellten Materialien, einschließlich der Website, enthaltenen Bilder haben symbolischen Charakter und dürfen vom Kunden in keiner Weise als Grundlage für Ansprüche gegenüber dem Anbieter herangezogen werden.

Sagt der Kunde den vorher vereinbarten Termin ab, muss er den Anbieter mindestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin benachrichtigen. Sagt der Kunde drei aufeinanderfolgende Termine nicht rechtzeitig ab, ist der Anbieter berechtigt, den Preis für die erste Facharztuntersuchung in Rechnung zu stellen.

Storniert der Kunde die kostenlose Erstuntersuchung zweimal, behält sich der Anbieter das Recht vor, die nächste Untersuchung zu den für die Facharztuntersuchung geltenden Preisen zu berechnen.

Nimmt der Kunde den vereinbarten Termin nicht wahr und verschlechtert sich der Zustand des Kunden in der Zwischenzeit, so haftet der Anbieter nicht für die Verschlechterung, da er nicht in der Lage war, den Zustand des Kunden zu überwachen.

Falls der Kunde die Anweisungen des Anbieters nicht befolgt und dies zu einer Verschlechterung führt, ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden die vollständige Leistung gemäß der Preisliste in Rechnung zu stellen oder behält sich das Recht vor, zusätzliche Kosten zu berechnen, auch im Falle einer (teilweisen oder vollständigen) Wiederholung der Leistung.

Bei Dienstleistungen und Bestellungen, bei denen der Anbieter Waren herstellt, verwendet oder bestellt, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden und auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind, ist ein Rücktritt vom Vertrag nicht möglich oder verbraucherrechtlich zulässig.

Der Kunde kann in den nach dem Verbraucherschutzgesetz zulässigen Fällen schriftlich vom Vertrag zurücktreten. Der Kunde kann den Vertrag nicht einseitig kündigen, indem er den Vertragsbetrag nicht bezahlt. Die einseitige Beendigung der Gegenleistung gilt

nicht als Rücktritt vom Vertrag. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, dem Kunden das erhaltene Entgelt zurückzuerstatten, wenn der Kunde durch sein Verhalten (Nichtbefolgen von Einladungen zur Anhörung usw.) nicht in der Lage ist, die Dienstleistung zu erbringen.

Der Anbieter kann den Vertrag einseitig kündigen, wenn der Kunde die ausstehenden Verpflichtungen nicht innerhalb von acht (8) Tagen nach Erhalt der Mahnung begleicht. Wenn der Kunde die Verpflichtungen nach der Mahnung nicht begleicht, gilt als Datum der Vertragsbeendigung das Datum, an dem der Anbieter dem Kunden eine schriftliche Erklärung über die Vertragsbeendigung zugesandt hat.

Der Anbieter ist berechtigt, den Vertrag einseitig zu kündigen, wenn sich nach der Auftragserteilung durch den Anbieter nach eingehender Prüfung durch den Kunden herausstellt, dass die bestellte Leistung den Zweck des Auftrages nicht erreichen kann oder die Erfüllung durch den Anbieter erschwert wird (geänderte Umstände) und die Parteien keine einvernehmliche Änderung des Auftrages erreicht haben.

## **5. Geschenkgutscheine**

Wenn eine Person beim Anbieter einen Geschenkgutschein für eine bestimmte Dienstleistung oder mit einem bestimmten Geldwert erwirbt, ist das Verfallsdatum auf dem Gutschein vermerkt. Der Gutschein muss innerhalb der auf dem Gutschein angegebenen Frist für die Dienstleistung oder den Wert eingelöst werden. Eine Person hat keinen Anspruch auf Erstattung des im Voraus gezahlten Betrags für einen nicht eingelösten Gutschein oder für den Ablauf der Gültigkeit eines Gutscheins.

## **6. Fristen für Dienstleistungen**

Der Leistungserbringer erbringt die Leistung innerhalb der im Angebot oder in der Korrespondenz zwischen dem Anbieter und dem Kunden angegebenen Frist. Der Anbieter behält sich jedoch das Recht vor, die Fristen für einzelne Behandlungen zu verlängern, da unvorhergesehene Faktoren zu einer Verlängerung der Behandlung führen können.

Die Fristen für die Erbringung der Dienstleistung können auch auf Wunsch des Kunden verlängert werden, sofern der Anbieter dem zustimmt.

Im Falle höherer Gewalt (ein Ereignis, das nicht vorhersehbar, vermeidbar oder abwendbar war und von außen verursacht wurde und nicht die Folge der Nutzung eines Gegenstands oder einer Tätigkeit ist) werden die Fristen für die Erbringung der Dienstleistung um die Dauer der höheren Gewalt verlängert, sofern der Anbieter den Kunden so schnell wie möglich über das Eintreten der höheren Gewalt informiert. Ereignisse, die außerhalb der Sphäre des Anbieters liegen, gelten ebenfalls als höhere Gewalt.

## **7. Garantien des Diensteanbieters**

Der Dienstleistungserbringer ist für seine Dienstleistungen gemäß den von der Berufsdoktrin auferlegten Normen verantwortlich und hat bei der Erbringung seiner Dienstleistungen die vom Berufsstand geforderte Sorgfalt walten zu lassen.

Der Anbieter erbringt seine Dienstleistungen auf der Grundlage der medizinischen Lehre und Ethik, unter Achtung der Menschenwürde, der Persönlichkeit und des Schutzes der Menschenrechte. Der Anbieter verpflichtet sich zum Schutz personenbezogener Daten und zur Gewährleistung der Rückverfolgbarkeit des Datenzugriffs gemäß dem Gesetz zum Schutz personenbezogener Daten.

Die Berufshaftpflicht des Anbieters ist bei der Wiener Städtischen versichert.

Der Anbieter kann nicht haftbar gemacht werden, wenn die Dienstleistung nicht gemäß den ästhetischen Wünschen des Kunden erbracht wird. Der Anbieter haftet nicht für das Ergebnis der Dienstleistung, wenn der Kunde die nach Abschluss der Dienstleistung erteilten Anweisungen nicht befolgt oder die nach der Behandlung zu befolgenden Verfahren nicht einhält.

Der Anbieter haftet nicht für eine eventuelle Bewegung der Zähne des Kunden im Falle von Draht-, Folien-, Zahnsparren- oder Mundschutzleistungen, da auch bei korrekter Retention die Möglichkeit einer Bewegung der Zähne besteht.

Bei der Laserzahnaufhellung oder der Zahnaufhellung mit Folien übernimmt der Anbieter keine Garantie für den Farbton der Zähne nach der Aufhellung, da der Farbton der Zähne auch von der Genetik, den Essgewohnheiten, dem Rauchen usw. abhängt.

Falls der Kunde keine regelmäßige Mundhygiene betreibt, kann der Anbieter nicht für Schäden haftbar gemacht werden, die nach der ordnungsgemäßen Durchführung von Implantaten, prothetischen, kieferorthopädischen oder anderen Leistungen entstehen.

Der Leistungserbringer kann nicht garantieren, dass das Ergebnis der Leistung bei einem Kunden, der Raucher ist, den Erwartungen entspricht, da Rauchen die Gesundheit der Zähne direkt beeinträchtigt (unter anderem kann es den Heilungsprozess nach dem Einsetzen des Implantats verlangsamen, da es dem Körper den Sauerstoff entzieht, den er braucht, um sich schnell zu erholen). Die langfristige Überlebensdauer von Implantaten ist bei Rauchern deutlich reduziert. Rauchen ist zwar keine Kontraindikation, stellt aber eine ernsthafte Gefahr für den Erfolg der Zahnimplantation dar, und der Zahnarzt muss den Patienten im Voraus darauf hinweisen.

Der Anbieter gibt keine Zusicherungen oder Garantien hinsichtlich des Zeitpunkts des Erhalts der bestellten Materialien und anderer Produkte, die für die Erbringung der bestellten Dienstleistung erforderlich sind.

## **8. Pflichten des Auftraggebers**

Der Kunde ist verpflichtet, dem Leistungserbringer alle Informationen zur Verfügung zu stellen und alle Fakten und medizinischen Umstände zu erklären, die der

Leistungserbringer anfordert und die die Leistung beeinflussen können. Der Kunde muss dem Leistungserbringer auch alle Unterlagen zur Verfügung stellen, die dieser zur Erbringung der Leistung benötigt (z. B. Röntgenbilder, orthopädische, CBCT, Facharztberichte usw.).

Im Falle einer Änderung ist der Kunde verpflichtet, den Anbieter unverzüglich über jede Änderung zu informieren. Der Kunde trägt alle nachteiligen Folgen, die sich aus der Nichtmitteilung der Änderung von Informationen und/oder Umständen ergeben.

Im Falle von Mängeln oder Unregelmäßigkeiten wird erwartet, dass der Kunde den Anbieter unverzüglich informiert, um die Situation so schnell wie möglich zu beheben. Wenn der Gegenstand der Beschwerde an Ort und Stelle, d.h. in den Räumlichkeiten des Anbieters, behoben werden kann und die angebliche Unregelmäßigkeit dem Anbieter nicht unverzüglich mitgeteilt wurde, wird davon ausgegangen, dass der Kunde die Dienstleistung akzeptiert hat und eine spätere Beschwerde nicht möglich ist.

Bei anderen Mängeln, die nicht vor Ort behoben werden können, kann eine schriftliche Beschwerde innerhalb von 8 Tagen nach dem Datum der Zustellung per E-Mail an [info@orthodental.si](mailto:info@orthodental.si) eingereicht werden. Nach Ablauf der Frist befasst sich der Anbieter nicht mehr mit dem Inhalt der Beschwerde.

Der Kunde kann gegen die Rechnung, die für die erbrachte Dienstleistung, die Gegenstand der Transaktion ist, ausgestellt wurde, innerhalb von acht Tagen nach Erhalt der Rechnung schriftlich Beschwerde einlegen. Innerhalb von acht Tagen nach Eingang der Beschwerde stellt der Anbieter gemeinsam mit dem Kunden fest, ob die Beschwerde berechtigt ist. Wenn der Kunde den Umfang oder die Qualität der auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erbrachten Dienstleistung nicht beanstandet, wird die Rechnung in vollem Umfang akzeptiert.

Die Patienten reichen ihre Beschwerden und Anträge in Übereinstimmung mit dem Gesetz zum Schutz der Patientenrechte ein.

## **9. Fotografieren des Zustandes des Gebisses**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Leistungserbringer zur effektiven Durchführung der Therapie und der notwendigen medizinischen Eingriffe Fotos vom Zustand der Zähne vor und während der Therapie anfertigt, die der Leistungserbringer für medizinische Zwecke benötigt und die als Hilfsmittel im Behandlungsprozess dienen.

## **10. Urheberrecht**

Alle Inhalte, einschließlich Texte, Bilder, Grafiken, Animationen oder andere Dokumente, die auf der Website enthalten sind, sind das ausschließliche Eigentum des Eigentümers der Website und sind durch die geltenden Gesetze urheberrechtlich geschützt. Das Gleiche gilt für alle Unterlagen mit Bildern, die direkt an den Kunden geliefert werden.

Jegliche Vervielfältigung und Veröffentlichung von Inhalten, ganz oder teilweise, auf anderen Seiten ist untersagt, es sei denn, es liegt eine schriftliche Genehmigung des Anbieters vor.

## **11. Schutz von personenbezogenen Daten**

Mit dem Abschluss des Abonnementvertrags stimmt der Kunde der Verwendung seiner personenbezogenen Daten und der in der Krankenakte enthaltenen Daten zum Zweck der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen dieses Vertrags zu. Der Kunde erteilt dem Anbieter seine ausdrückliche Zustimmung zur Übermittlung und Nutzung der Daten zum Zwecke der Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen.

Handelt es sich um die Erbringung von Dienstleistungen für ein minderjähriges Kind, so stimmt der Erziehungsberechtigte des Kindes als Auftraggeber der Verwendung von Daten aus den Krankenakten minderjähriger Kinder zum Zwecke der Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen mit Abschluss des Vertrages ausdrücklich zu.

Der Anbieter kann auch andere Auftragnehmer für die reibungslose und rechtzeitige Erbringung von Dienstleistungen einsetzen, und der Nutzer erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass auch der andere Auftragnehmer die personenbezogenen Daten und die in der Krankenakte enthaltenen Daten verwenden darf.

Der Kunde gibt seine ausdrückliche Zustimmung zur Verwendung personenbezogener Daten, um ihn über neue Produkte und Dienstleistungen oder technische Lösungen und ähnliche Aktivitäten zu informieren, die vom Anbieter oder seinen Vertragspartnern für die Erbringung von Dienstleistungen angeboten werden: Kundenaufschlüsselung, statistische Verarbeitung und Information über Angebote, Direktmarketing, Marktforschung, Durchführung von Geschäftsanalysen.

## **12. Schlussbestimmungen**

Gemäß Artikel 76 des Gesetzes über das Gesundheitswesen führt der Leistungserbringer eine interne Berufsaufsicht durch. Die Ärztekammer Sloweniens und das für das Gesundheitswesen zuständige Ministerium sind ebenfalls für die Aufsicht gemäß Artikel 76 des ZZDej zuständig.

Die Beziehungen zwischen dem Nutzer und dem Gesundheitsdienstleister, die nicht durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt sind, unterliegen dem (slowenischen) Recht für Vertragsbeziehungen. Alle Streitigkeiten werden von den Parteien einvernehmlich beigelegt. Sollte dies nicht möglich sein, so ist das Gericht von Ljubljana für die Beilegung von Streitigkeiten zuständig.

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind ab dem 1.2.2024 gültig und anwendbar.

