

## Forretningsbetingelser for levering af ydelser pr. november 2020

### Indledning:

Nærværende forretningsbetingelser, eventuelt aftalebrev, e-mail eller øvrig skriftlig korrespondance samt eventuelle skriftlige ændringer hertil udgør den samlede aftale (Aftalen) mellem kunden (Kunden) og Dentalhuset, CVR nr. 10638437. I tilfælde af afvigelser mellem forretningsbetingelserne og aftalebrev skal vilkårene i aftalebrevet gælde.

Når Kunden afgiver ordre til eller indgår aftaler med Dentalhuset, accepteres følgende vilkår og betingelser. Nærværende betingelser bekræftes af Kunden ved enhver aftales indgåelse.

### 1. Dentalhusets ydelser

- 1.1 Dentalhusets ydelser (Ydelsen) er beskrevet på [dentalhuset.dk](http://dentalhuset.dk). I tilfælde, hvor der er udarbejdet aftalebrev eller en arbejdseddell, vil dette supplere den beskrivelse, der fremgår af hjemmesiden. Udvidelse eller indskrænkning i omfanget og arten af den aftalte ydelse skal aftales skriftligt eller mundtligt mellem parterne men noteres skriftligt på arbejdet i Clinic2Lab. Merarbejde, som Dentalhuset i den forbindelse udfører, vil være omfattet af Aftalen og underlagt samme vilkår, dog med forbehold for justeringer af Dentalhusets honorar og tidsplan.
- 1.2 Dentalhuset vil bestræbe sig på at levere Ydelsen i overensstemmelse med en mellem parterne aftalt tidsplan. Medmindre Kunden og Dentalhuset udtrykkeligt og skriftligt angiver et endeligt leveringstidspunkt, er alle angivne datoer alene skønsmæssige, da det afhænger af leveringstiden for de valgte leverandører.
- 1.3 I det omfang det af Aftalen fremgår, hvorledes Ydelsen er bemandet med partnere og medarbejdere, som er ansvarlige for levering af Ydelsen, er Dentalhuset og dets underleverandører berettiget til at erstatte anførte personer med andre partnere og medarbejdere.
- 1.4 Dentalhuset kontrollerer den udførte protetik ud fra de af tandlægen udførte aftryk, for at sikre kvalitet og præcision, inden de sendes ud til den pågældende tandlægeklinik.

### 2. Kvalitetssikring

- 2.1 Alle ydelser, der leveres af Dentalhuset er underlagt virksomhedens interne kvalitetssikring, herunder procedurer for bemanning, kvalitetskontrol og klageadgang.
- 2.2 Kunden kan se varens væsentlige egenskaber på Dentalhusets patienterklæring i Clinic2Lab programmet. Patienterklæringen bliver medsendt Ydelsen.
- 2.3 Dentalhuset er underlagt kvalitetskontrol i medfør af bekendtgørelse nr. 1263 af 15. december 2008 om medicinsk udstyr.
- 2.4 Dentalhuset forpligter sig til at undersøge enhver klage omhyggeligt og hurtigt. Har Dentalhuset leveret en mindre tilfredsstillende eller mangelfuld ydelse, kan Kunden rette henvendelse til

Dentalhuset. Kunden er i denne sammenhæng forpligtet til straks og skriftligt dog senest 14 dage efter at have konstateret eventuelle fejl og mangler ved den leverede ydelse at kontakte Dentalhuset. I den forbindelse har Dentalhuset ret til at afhjælpe eventuelle fejl og mangler inden for rimelig tid.

- 2.5 Der ydes 5 års garanti på fast protetik og 1 års garanti på aftagelig protetik. Ekstraktion af tænder til protese skal rebaseres og dokumenteres 3 måneder efter indsættelse for at opnå garanti. Hvis tandlægen vælger at få færdiggjort et stykke arbejde i form af færdiggørelse af OK/UK protese eller stel med manglende sammenbid og betanding, således at biddet ikke er entydigt og fravælger en plastron på opfordring fra DH, frafalder garantien på arbejdet. Vi anbefaler altid at få lavet en plastron først. Hvis kunden ønsker tandopstilling og færdiglavning i samme seance uden at prøve tandopstilling først, bortfalder garantien, hvis biddet ikke passer. Hvis laboratoriet informerer om pladsmangel ved fremstilling af kroner/broer og kunden vælger at tekniker skal fortsætte m. eks. slibning på stampe el. antagonist, bortfalder garantien. Kunden skal overholde min. Kravene til tykkelse på de forskellige kronetyper ellers frafalder garantien.

### 2.6 Medicinsk direktiv

- 2.6.1 Dentalhuset arbejder som fabrikant under det medicinske direktiv for medicinsk udstyr på Dental laboratorier. Det er et EU-direktiv fra 1995, som er implementeret i Danmark under lægemiddelstyrelsen.
- 2.6.2 *Medicinsk udstyr efter mål* er en særlig kategori af medicinsk udstyr, som er specielt fremstillet til én bestemt patient på baggrund af en skriftlig anvisning. Denne anvisning indeholder rekvisition, beskrivelse og måltagning. Den kan være udført af en tandlæge, en klinisk tandtekniker eller et dentallaboratorium. Det betyder, at patient, anvisning og det færdige produkt hører sammen i et behandlingsforløb. Medicinsk udstyr efter mål er f.eks. kroner, implantater, broer, proteser og bidskinner. Medicinsk udstyr efter mål skal som alt andet medicinsk udstyr overholde lovgivningens krav til sikkerhed og ydeevne. Samtidig adskiller medicinsk udstyr efter mål sig fra andet udstyr ved at det er unikke produkter som ikke skal CE-mærkes eller certificeres af et bemyndiget organ.

### 2.7 Farveprøvetagning og aftryk

- 2.7.1 Såfremt du er tandlæge og selv foretager farveprøver, er det vigtigt, at du tager farven inden nogen form for behandling påbegyndes. Desværre er det Dentalhusets erfaring, at resultatet ikke altid er optimalt, fordi farven er valgt efter f.eks. bedøvelse eller nylig endt præparation som kan påvirke farvevalget.
- 2.7.2 Alle aftryk skal være rensede og desinficeret ved Dentalhusets modtagelse. I tilfælde af at Kunden sender aftryk med posten om vinteren, må det forventes, at der kan forekomme frostskeer. Her tænkes særligt på, at alginat-aftrykkene kan være udsat. Tandlægen selv er forpligtet til at kontrollere om de aftryk der sendes, er korrekt udførte og uden fejl/mangler. Alle alginat aftryk støbes ud i DK til dansk pris, inden afsendelse ved eksport arbejde. Silicone aftryk kan sendes direkte uden udstøbning ved eksport arbejde.
- 2.7.3 Dentalhuset er et full-service laboratorium og fremstiller alle former for protetik, dvs. kroner, broer, implantatløsninger og aftagelige proteser. Dentalhuset lægger særlig vægt på æstetik og funktion og på at klarlægge de tekniske muligheder for at imødekomme patientens ønsker og forventninger.

## 3. Samarbejde

- 3.1 Parterne skal holde hinanden orienteret om ethvert væsentligt forhold vedrørende levering af Ydelsen.
- 3.2 Det er Kundens og dennes personales rolle på enhver relevant måde at bistå Dentalhuset i forbindelse med Ydelsen, herunder:
- At stille alt nødvendigt materiale til rådighed, give de nødvendige oplysninger og træffe nødvendige beslutninger inden for rimelig tid henset til opgavens art og omfang.
  - At tilknytte medarbejdere med tilstrækkelige kompetencer og ressourcer
  - At medvirke aktivt til, at Dentalhuset kan overholde al relevant national og international lovgivning
- 3.3 Det er Kundens ansvar rettidigt og fuldstændigt at afgive alle relevante oplysninger og bære risikoen for de konsekvenser som upræcise, ukorrekte eller ufuldstændige oplysninger medfører for Dentalhusets ydelse.

### 3.4 Dentalhusets rolle er:

- At levere ydelser i overensstemmelse med Aftalen samt eventuelle skriftlige korrektioner hertil
- At efterleve relevant lovgivning samt standarder og vejledninger

## 4. Pris og betaling

- 4.1 Når Dentalhuset præsenterer en vare sammen med en pris for Kunden, er det ikke et bindende tilbud men derimod en opfordring til at gøre tilbud. Tilsvarende udgør Kundens bestilling af varer fra Dentalhuset ikke en bindende accept men et bindende tilbud til Dentalhuset om at købe varen på de oplyste vilkår. En egentlig bindende aftale mellem Kunden og Dentalhuset er først indgået, når Dentalhuset accepterer Kundens tilbud ved en ordrebekræftelse.
- 4.2 Dentalhusets priser er dagspriser, og de gælder dermed kun på bestillingsdagen. Dentalhuset forbeholder sig retten til at ændre priserne løbende. Kunden bliver dog altid faktureret den pris, som er gældende på bestillingsdagen, såfremt Dentalhuset accepterer ordren.
- 4.3 Dentalhusets priser ved aftaleindgåelse bygger på de forudsætninger, som parterne har afgivet. Det følger heraf, at selvom der er aftalt en pris for Ydelsen, er Dentalhuset berettiget til i følgende situationer at foretage korrektioner til den beregnede pris:
- a) Forudsætningerne for levering af Ydelsen er ændret
  - b) Forudsætningerne var ikke korrekte eller fuldstændige
  - c) Omstændighederne jf. pkt. a) og b), kan tilskrives Kunden eller forhold, som Kunden er ansvarlig for
- 4.4 Betalingsfristen er løbende måned + 8 dage fra datoen for modtagelse af fakturaen pr. e-mail. Betaling af Ydelsen er afgørende for samarbejdet mellem parterne. I tilfælde af manglende betaling ved overskridelse af betalingsfristen anses det som et brud på kontrakten. Kontraktbrud giver Dentalhuset en række beføjelser, herunder at opkræve et gebyr på 100 kr. samt morarenter efter rentelovens bestemmelser for perioden fra betalingsfristens udløb og indtil betaling sker.

- 4.5 Dentalhuset har fokus på sikkerhed og i særdeleshed datasikkerhed. Kundens indtastede kontooplysninger ved køb af Ydelsen bliver sendt direkte til PBS i krypteret form (SSL), som alene Kunden og PBS kan læse. Derfor kan ingen andre se eller gemme Kundens oplysninger. Såfremt Kunden køber med dankort eller kreditkort bliver beløbet fratrukket kontoen, når Ydelsen afgår fra Dentalhuset.
- 4.6 Risikoen for hændelig undergang eller forringelse overgår til Kunden, når Kunden har Ydelsen i sin besiddelse.

### 5. Ansvarsbegrænsning

- 5.1 Dentalhuset er ansvarlig for den leverede ydelse under Aftalen i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.
- 5.2 Medmindre andet aftales kan Dentalhusets ansvar i forbindelse med levering af ydelser ikke overstige det fakturerede og betalte honorar for ydelsens udførelse uanset ydelsens omfang og prisen.
- 5.3 Dentalhuset er ikke ansvarligt for indirekte tab eller følgeskader, herunder tab af goodwill, image, indtjening, fortjeneste eller tab af data.
- 5.4 Dentalhuset kan ikke holdes ansvarlig for krav, der måtte opstå som et resultat af falsk, misvisende eller ufuldstændig information, data eller dokumentation, som er tilvejebragt af andre end Dentalhuset.
- 5.5 Dentalhuset påtager sig ikke ansvar over for andre parter (herunder tredjemand), som benytter den af Dentalhuset leverede ydelse eller viden. Kunden forpligter sig til at godtgøre Dentalhuset forpligtelser, udgifter og andre omkostninger, som Dentalhuset med rimelighed måtte pådrage sig i forbindelse med krav fra sådanne andre parter samt krav mod Dentalhuset som følge af Kundens misligholdelse af aftalen.
- 5.6 Ovenstående ansvarsbegrænsninger gælder, uanset om skaden skyldes grov eller simpel uagtsomhed, men ikke forsæt.
- 5.7 Dentalhuset forbeholder sig retten til at ændre og opdatere regler og betingelser, som gælder for websitet. Det er derfor vigtigt, at Kunden løbende holder sig opdateret om, hvorvidt der er sket ændringer.
- 5.8 Ved omlavning af et arbejde, skal der altid laves en arbejdseddell på dette, enten manuelt eller digitalt. Heri skal angives, hvilke forhold der gør sig gældende for omlavningen. Hvis det oprindeligt er fremstillet FarEast, skal det også være FarEast i tilfælde af en omlavning. Såfremt det skal laves dansk, så følger det priserne for dansk fremstillet arbejde. Dermed kan Kunden ikke forvente, at en omlavning laves dansk for en anden pris end den danske pris. Ved omlavning må der påregnes ekstra leveringstid.
- 5.9 Dentalhuset kan ikke holdes ansvarlig, hvis ikke minimumskravene for fremstilling af det pågældende produkt er opfyldt.

## 6. Fortrolighed

- 6.1 Parterne er gensidigt forpligtet til at behandle den viden, alt materiale og alle oplysninger om den anden part samt oplysninger modtaget fra den anden part i forbindelse med arbejdets udførelse fortroligt.
- 6.2 Alle medarbejdere i Dentalhuset er underlagt tavshedspligt.
- 6.3 Parterne må ikke i nogen form videregive den anden parts fortrolige oplysninger til tredjemand, medmindre:
- Der gives samtykke hertil
  - Oplysningerne er af en sådan karakter, at de er bestemt til videregivelse
  - Videregivelse sker til andet laboratorium under fortrolighedsforpligtelse og videregivelse er nødvendig for opgavens udførelse
  - Videregivelse sker til opfyldelse af en lovbestemt pligt
- 6.4 Det er Dentalhusets politik at opretholde et højt sikkerhedsniveau omkring enhver kommunikation, hvad enten den er i brevform eller elektronisk, men Dentalhuset kan dog ikke gøres ansvarlig for sikkerheds- og fortrolighedsbrister ved transmission via elektroniske kommunikationsmidler.

## 7. Brugs-, ejendoms- og ophavsret

- 7.1 Dentalhuset har og beholder alle ophavsrettigheder og immaterielle rettigheder til programmer, systemer, metoder og modeller i overensstemmelse med gældende lovgivning. Sådanne programmer, systemer, metoder og modeller må ikke videregives til tredjemand uden at Dentalhuset har givet skriftlig tilladelse hertil.

## 8. Persondata

- 8.1 Dentalhuset indsamler og behandler persondata i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder EU's generelle forordning om databeskyttelse og Databeskyttelsesloven.
- 8.2 Dentalhuset respekterer sine kunders forventninger om databeskyttelse og fortrolighed. Dentalhuset kan videregive kundernes oplysninger til andre laboratorier i den udstrækning, det er nødvendigt for at levere den aftalte ydelse og/eller i forbindelse med varetagelse af kundens interesser.
- 8.3 Formålet med at indsamle de nødvendige data fra sine kunder er for at kunne udføre det ønskede arbejde på vegne af Kunden. Kunden og patienterne har mulighed for at kræve deres data slettet, således Dentalhuset ikke er i besiddelse af deres data. I modsat fald følger det af dansk lovgivning, at Kundens data opbevares 10 år for protetik og 15 år for implantater.
- 8.4 I det omfang Dentalhuset er databehandler, henvises der tillige til Databehandleraftale.

## 9. Elektronisk kommunikation

- 9.1 Dentalhuset og Kunden accepterer brugen af elektronisk kommunikation i forbindelse med levering af ydelser, godkendelse af materiale og løbende korrespondance. Enhver part er ansvarlig for at beskytte egne systemer og interesser i forbindelse med elektronisk kommunikation.

- 9.2 Dentalhuset eller Dentalhusets underleverandører er ikke ansvarlige for fejl, tab, uautoriseret adgang, virus, forsinkelse, ødelæggelse mv. i forbindelse med eller forårsaget af elektronisk kommunikation og information, forudsat lovgivningens krav til sikkerheden omkring sådan kommunikation er overholdt.

## 10. Aftalens ophør

- 10.1 Er Dentalhuset valgt som aftalepart, kan dette hverv bringes til ophør i overensstemmelse med de herfor gældende regler. Medmindre der i aftalebrevet er angivet et opsigelsesvarsel, ophører Aftalen når Ydelsen er leveret.
- 10.2 Ved Aftalens ophør skal Kunden betale Dentalhuset for de indtil da leverede ydelser og/eller ikke afregnet tidsforbrug samt påløbne omkostninger og udlæg. Kunden skal desuden betale Dentalhuset rimelige omkostninger affødt af Aftalens ophør.
- 10.3 Dentalhuset er berettiget til som led i hel eller delvis overdragelse af Dentalhusets virksomhed at overdrage rettigheder og forpligtelser i henhold til Dentalhusets aftaler med Kunden til andet laboratorium herunder som led i intern omstrukturering, betinget af, at dette ikke påfører kunden væsentlig ulempe eller meromkostninger.

## 11. Misligholdelse

- 11.1 Såfremt en af parterne misligholder sine forpligtelser væsentligt i henhold til Aftalen og/eller disse betingelser, er den anden part berettiget til at ophæve Aftalen, medmindre der sker afhjælpning af misligholdelsen inden rimelig tid.
- 11.2 Væsentlig misligholdelse af Kundens betalingsforpligtelser er gyldig grund til, at Dentalhuset berettiget kan ophæve Aftalen. Se hertil pkt. 4 ang. "Pris og betaling" for en angivelse i tilfælde af manglende betaling.
- 11.3 I tilfælde af væsentlig misligholdelse er en part berettiget til erstatning i henhold til dansk rets almindelige regler, jf. dog punktet om ansvarsbegrænsning.

## 12. Force majeure

- 12.1 Ved force majeure suspenderes Dentalhusets forpligtelser i henhold til Aftalen, så længe force majeure situationen varer, i det omfang opfyldelse af forpligtelserne er forhindret af force majeure situationen.
- 12.2 Force majeure dækker over særligt kvalificerede forhold, herunder cyber-angreb, Naturkatastrofer, Strejker, Sygdom og udbrud af Virus eller Pandemier som ligger uden for Dentalhusets kontrol, og som Dentalhuset forud for indgåelse af Aftalen ikke burde have taget i betragtning og ej heller efter Aftalens indgåelse burde have undgået eller overvurderet. Forhold hos underleverandører kan også anses for force majeure forudsat, at disse opfylder samme betingelser som nærværende afsnit.

### 13. Lovvalg og værneting

- 13.1 Enhver uenighed eller tvist mellem parterne om forståelsen af Aftalen og/eller disse forretningsbetingelser afgøres under anvendelse af dansk ret ved de danske domstole og med Dentalhusets hjemsted som værneting.