


HeraGarant. CaraGarant.



*Einbauch,
schnell
und sicher.
Garantiert.*

Die Garantiebedingungen

Stand April 2009

HeraGarant

CaraGarant

GoldGarant Materialtauschgarantie

1. Gegenstand der Garantie

Die Garantiezusage der Firma Heraeus Kulzer GmbH gegenüber dem zahntechnischen Meisterbetrieb (Dentallabor) erstreckt sich auf vom zahntechnischen Meisterbetrieb selbst hergestellten und ausgelieferten, vom behandelnden Zahnarzt endgültig eingegliederten Zahnersatz, der nach den gültigen Bestimmungen des Medizinproduktegesetzes (MPG) hergestellt wurde und für den der zahntechnische Meisterbetrieb schriftlich eine Garantie zugesagt hat.

a) Festsitzender Zahnersatz

die Garantiezusage umfasst festsitzenden Zahnersatz, welcher unter ausschließlicher Verwendung von über die Heraeus Kulzer GmbH bezogenen Edelmetall-Legierungen oder Cara Zirkongerüsten mit der Zusatzbezeichnung Garant/GoldGarant hergestellt wurde.

b) Herausnehmbarer Zahnersatz

die Garantiezusage umfasst herausnehmbaren Zahnersatz, welcher unter Verwendung von über die Heraeus Kulzer GmbH bezogenen Edelmetall-Legierungen oder Cara Zirkongerüsten mit der Zusatzbezeichnung Garant/GoldGarant hergestellt wurde.

c) Implantataufbauten

die Garantiezusage umfasst Suprakonstruktionen, welche unter ausschließlicher Verwendung von über die Heraeus Kulzer GmbH bezogenen Edelmetall-Legierungen oder Cara Zirkongerüsten mit der Zusatzbezeichnung Garant/GoldGarant hergestellt wurden.

Ein zahntechnischer Meisterbetrieb im Sinne dieser Garantiebedingungen ist ein gewerbliches, in die Handwerksrolle eingetragenes Dentallabor mit Sitz in der Bundesrepublik Deutschland, welches als Geschäftszweck die Herstellung und Reparatur von fest-sitzendem und herausnehmbarem Zahnersatz sowie kieferorthopädischen Geräten in der Bundesrepublik Deutschland unter Aufsicht eines Zahntechnikermeisters hat und nicht im mehrheitlichen Besitz von einem oder mehreren Zahnärzten oder deren Angehörigen ist und nicht unter wirtschaftlich oder rechtlich einheitlicher Geschäftsführung mit einer Zahnarztpraxis steht.

2. Umfang der Garantie

Wird die Firma Heraeus Kulzer GmbH innerhalb der zugesagten Garantiedauer von bis zu 60 Monaten nach der endgültigen Eingliederung des Zahnersatzes aus der Garantiezusage in Anspruch genommen, ersetzt die Heraeus Kulzer GmbH abzüglich der von einem gesetzlichen oder privaten Krankenversicherer zu erbringenden Leistung

a) Zahnarzthonorare

Darunter fallen die dem behandelnden Zahnarzt im Zusammenhang mit dem Garantiefall, insbesondere also mit einer Reparatur oder einer Neuanfertigung des Zahnersatzes entstehenden Kosten im angemessenen Umfang, soweit der zahntechnische Meisterbetrieb hierfür aufgrund seiner schriftlich zugesagten Garantie einstandspflichtig ist,

b) Eigenanteile des Patienten

Darunter fallen im Zusammenhang mit dem Garantiefall vom Patienten zu tragende Eigenanteile, die nachweislich nicht von einem anderen Kostenträger übernommen werden, soweit der zahntechnische Meisterbetrieb hierfür aufgrund seiner schriftlich zugesagten Garantie einstandspflichtig ist,

c) Zahntechnische Aufwendungen

Darunter fallen die durch den Garantiefall beim zahntechnischen Meisterbetrieb entstehenden Laborkosten einer Reparatur oder Neuanfertigung des Zahnersatzes, soweit der zahntechnische Meisterbetrieb hierfür aufgrund seiner schriftlich zugesagten Garantie einstandspflichtig ist,

im Umfang der ursprünglichen zahntechnischen und zahnmedizinischen Versorgung, wobei Mehraufwendungen durch eventuelle Erhöhungen der für den jeweiligen Garantiefall anzuwendenden Leistungsverzeichnisse (BEL/BEB sowie BEMA/GOZ) bei der Regulierung berücksichtigt werden.

Die Garantieleistung erfolgt unter Berücksichtigung der Garantieausschlüsse (4.) unabhängig davon, ob die Ursache des Garantiefalles in den von der Firma Heraeus Kulzer GmbH angelieferten Materialien, in einer fehlerhaften Verarbeitung durch den zahntechnischen Meisterbetrieb oder anderweitig begründet ist.

3. Höhe der Garantieleistungen / Selbstbehalte

- a) Die Garantieleistung beträgt für die jeweilige zahn-technische Arbeit EUR 400.- je vom Dentallabor gegenüber dem Zahnarzt/Patient in Rechnung gestelltem Gramm, maximal jedoch EUR 10.000.-. Für Einzelkronen und Inlays sowie Cara Zirkongerüste beträgt die Garantieleistung max. EUR 700.- je Einzelkrone/Inlay/Cara Einheit unabhängig von der Legierungsmenge.
- b) die Garantieleistung für alle Garantiefälle eines Jahres beträgt maximal EUR 125.000.- je zahntechnischem Meisterbetrieb.
- c) Leistungen von Versicherungen, insbesondere Leistungen gesetzlicher und privater Krankenversicherungen oder Leistungen einer Betriebs- oder Produkthaftpflichtversicherung, gehen der Garantiezusage der Firma Heraeus Kulzer GmbH vor und werden von der Garantieleistung in Abzug gebracht.

d) Selbstbehalte:

Je Garantiefall wird der bedingungsgemäß als entschädigungspflichtig errechnete Betrag für Laborleistungen um EUR 250.- gekürzt. Für Einzelkronen und Inlays wird der bedingungsgemäß als entschädigungspflichtig errechnete Betrag für Laborleistungen um EUR 50.- je Einzelkrone/Inlay gekürzt. Auf bedingungsgemäß entschädigungspflichtige Zahnarzt Honorare findet eine Selbstbeteiligung keine Anwendung.

Die Kosten für eine Wiederherstellung oder Neuanfertigung durch ein sogenanntes Praxislabor stellen keine Zahnarzt Honorare im Sinne dieser Garantiezusage dar.

4. Garantiausschlüsse / Karenzzeit

Nicht unter die Heraeus HeraGarant Garantie fallen

- a) Beschädigungen oder Beeinträchtigungen durch Vorsatz, Verlust oder unsachgemäße Handhabung.
- b) Beschädigungen oder Beeinträchtigungen, die auf äußere Einwirkungen zurückzuführen sind.
- c) Beschädigungen oder Beeinträchtigungen, die auf natürliche Abnutzung oder Verschleiß zurückzuführen sind.
- d) Beschädigungen oder Beeinträchtigungen durch Veränderung der medizinischen Gegebenheiten beim Patienten, insbesondere Verlust von natürlichen Zähnen oder Implantaten.
- e) Beschädigungen oder Beeinträchtigungen die innerhalb der Karenzzeit erstmalig aufgetreten sind, auch wenn diese ohne Inanspruchnahme der Garantie beseitigt wurden und innerhalb der vom Dentallabor zugesagten Garantiedauer erneut auftreten.
- f) Kosten für Neuanfertigung oder Reparatur durch einen anderen zahntechnischen Betrieb.
- g) Sonstige Aufwendungen und Vermögensschäden des Patienten, insbesondere Fahrt- und Telefonkosten sowie Verdienstauffälle.
- h) Kosten, die dadurch entstehen, dass der zahntechnische Meisterbetrieb Garantieleistungen gegenüber dem Zahnarzt/Patient zusagt, die über den Garantiumfang der Heraeus Garant/GoldGarant Garantie hinausgehen.
- i) Schäden an zahntechnischen Arbeiten, die unter Verwendung von anderen Edelmetall-Legierungen oder Zirkongerüsten als den in Absätzen 1a - 1c genannten ganz oder teilweise hergestellt wurden.

Karenzzeit

Die Karenzzeit, in der auftretende Mängel nicht durch Garantieleistungen der Firma Heraeus Kulzer GmbH abgedeckt sind, endet mit der ersten Kontrolluntersuchung nach dem 6. Monat, sofern der Zahnarzt bestätigt, dass die Arbeit ab dem Zeitpunkt der endgültigen Eingliederung bis zum Zeitpunkt der ersten Kontrolluntersuchung nach dem 6. Monat keine Mängel jeglicher Art aufwies.

5. Garantievoraussetzungen

5.1. Vor dem Garantiefall

- a) die Garantiezusagen sind vom Dentallabor mittels der ihm zur Verfügung gestellten Erfassungssoftware "HERASOFT" oder "VARIODATA" zeitnah nach der Herstellung der jeweiligen zahntechnischen Arbeit zu erfassen. Das Dentallabor hat für eine Sicherung der erfaßten Daten in geeigneter Form Sorge zu tragen.
- b) Der zahntechnische Meisterbetrieb ist verpflichtet, einmal jährlich oder auf Anforderung, die aus der Erfassungssoftware exportierten Daten der in den vergangenen 12 Monaten zugesagten Garantien auf Datenträger (Diskette 3,5", CD-R) oder per E-Mail an den von der Firma Heraeus Kulzer GmbH mit der Prüfung und Abwicklung von Garantiefällen beauftragten Dienstleister zu übermitteln.
- c) Der zahntechnische Meisterbetrieb ist verpflichtet, den Patienten in geeigneter Form über die Dauer und die zur Aufrechterhaltung der von ihm gegenüber dem Patienten schriftlich zugesagten Garantie festgelegten Kontrolltermine in Kenntnis zu setzen und im Garantiefall den Nachweis zu erbringen, dass der Patient den Zahnersatz regelmäßig gemäß den Vorgaben des zahntechnischen Meisterbetriebes, mindestens jedoch alle 12 Monate, vom Zahnarzt hat kontrollieren lassen.

5.2. Nach Eintritt des Garantiefalles

- a) Der Zahnarzt und der Patient machen ihre Garantieansprüche aus einer durch den zahntechnischen Meisterbetrieb schriftlich zugesagten Garantie ausschließlich und schriftlich beim zahntechnischen Meisterbetrieb geltend und fügen auf Anforderung den Zahnersatz bei. Der zahntechnische Meisterbetrieb hat dem Beauftragten der Firma Heraeus Kulzer GmbH unverzüglich schriftlich mitzuteilen, wenn ein Anspruch aus der Garantiezusage geltend gemacht wird. Mit der Reparatur oder Neuherstellung kann nach schriftlicher Bestätigung durch die Heraeus Kulzer GmbH oder des beauftragten Dienstleisters begonnen werden, wobei die Bestätigung unverzüglich nach der Anzeige durch den zahntechnischen Meisterbetrieb zu erfolgen hat.
- b) Der zahntechnische Meisterbetrieb hat nach Möglichkeit für die Abwendung oder Minderung des Garantiefalles zu sorgen und dabei die Weisungen des mit der Prüfung und Abwicklung beauftragten Dienstleisters

- zu befolgen. Er hat insbesondere Ersatz- und Regreßansprüche sowie Kulanzforderungen jeder Art unverzüglich geltend zu machen und weiterzuverfolgen.
- c) Einem Beauftragten der Firma Heraeus Kulzer GmbH sind alle zur Ermittlung des Garantiefalles notwendigen Aufklärungen zu geben und auf Anforderung die für die Abwicklung des Garantiefalles in Betracht kommenden Unterlagen (6.) zur Verfügung zu stellen.
- d) Zu den für die Abwicklung erforderlichen Unterlagen gehört in jedem Falle die Abrechnung der Krankenkasse / Krankenversicherung des Patienten über den Zahnersatz. Jede Rechnung über Zahnersatz muss zunächst der Krankenkasse / Krankenversicherung des Patienten eingereicht werden, damit sie über ihre Leistungspflicht und den Leistungsumfang entscheiden kann.
- e) Verletzt der zahntechnische Meisterbetrieb vorsätzlich oder grob fahrlässig eine der vorstehenden Obliegenheiten, ist die Firma Heraeus Kulzer GmbH von der Verpflichtung zur Leistung frei. Eine grob fahrlässige Obliegenheitsverletzung ist insbesondere anzunehmen, wenn der zahntechnische Meisterbetrieb keine Vorkehrungen getroffen hat, die es ihm ohne Verstoß gegen die Bestimmungen des Datenschutzrechts, der ärztlichen Schweigepflicht oder sonstige Vorschriften erlauben, die unter diesen Garantiebedingungen erforderlichen Daten zu übermitteln, Unterlagen vorzulegen und Auskünfte zu erteilen. Bei grob fahrlässiger Verletzung der unter Absatz 5.2.a), 5.2.c) und 5.2.d) bestimmten Obliegenheiten bleibt die Firma Heraeus Kulzer GmbH zur Leistung insoweit verpflichtet, als der zahntechnische Meisterbetrieb nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit keinen Einfluss auf die Feststellung des Garantiefalles oder auf die Feststellung oder den Umfang der Ersatzleistung gehabt hat. Bei grob fahrlässiger Verletzung der unter Nr. 5.2.b) bestimmten Obliegenheit bleibt die Firma Heraeus Kulzer GmbH insoweit verpflichtet, als der zahntechnische Meisterbetrieb nachweist, dass der Umfang des Schadens auch bei gehöriger Erfüllung der Obliegenheit nicht geringer gewesen wäre.

6. Abwicklung von Garantiefällen

Die Firma Heraeus Kulzer GmbH versichert die beschriebenen Garantieleistungen für eigene Rechnung und in eigenem Namen bei einem Versicherungsunternehmen. Die Firma DENTALFORUM ist mit der Prüfung, Abwicklung und Regulierung von Garantiefällen - handelnd für das Versicherungsunternehmen - beauftragt.

Im Garantiefall sind die folgenden Unterlagen dem Beauftragten der Firma Firma Heraeus Kulzer GmbH zur Verfügung zu stellen:

- Ausgefülltes und vom Laborinhaber unterzeichnetes Garantiefall-Meldeformular
- Ausgefüllter und vom behandelnden Zahnarzt und Patient unterzeichneter Fragebogen
- Schriftlicher Nachweis über durchgeführte Kontrolluntersuchungen
- Formlose Darstellung der zahntechnischen Arbeit sowie der Beschädigung
- Original Materialtauschgarantiekunde (nur bei GoldGarant Neuanfertigungen)
- Falls möglich Bildmaterial der beschädigten zahntechnischen Arbeit
- Ursprüngliche Rechnung der zahntechnischen Arbeit
- Kostenvoranschlag für die Reparatur bzw. Neuanfertigung der zahntechnischen Arbeit
- Honorarabrechnung des behandelnden Zahnarztes für den Garantiefall
- Ursprüngliche Zahnarztliquidation
- Leistungsabrechnungen anderer Versicherer (gesetzliche Krankenversicherung, private Krankenversicherung, Beihilfe oder Zusatzversicherungen) bzw. schriftliche Begründung der Leistungsverweigerung.

Die gesamte Prüfung und Abwicklung von Garantiefällen wird ausgeführt durch

DENTALFORUM,

Josef-Wassermann-Strasse 50,
D-86316 Friedberg/Bayern
Telefon 0821.6601-110,
Telefax 0821.6601-112
E-Mail service@dentalforum.net

Die Entscheidung über die Leistungspflicht und -höhe obliegt ausschließlich dem Beauftragten der Firma Heraeus Kulzer GmbH und ist für die Firma Heraeus Kulzer GmbH sowie für den Versicherer, nicht aber für das Dentallabor, bindend.

Das Dentallabor kann die Ansprüche, die sich aus dieser Garantievereinbarung ergeben, auch in eigenem Namen und unmittelbar gegenüber dem Versicherungsunternehmen geltend machen. Name und Anschrift des Versicherungsunternehmens werden auf Wunsch mitgeteilt.

Garantiebedingungen der GoldGarant Materialtauschgarantie

1. Gegenstand der GoldGarant Materialtauschgarantie

Die Heraeus Kulzer GmbH garantiert gegenüber dem Patienten gegen Vorlage der Urkunde und Rückgabe der Goldlegierung jederzeit den kostenfreien Ersatz der in der Urkunde dokumentierten Menge, reduziert um den beim Heraustrennen entstehenden Schleifverlust. Der Ersatz erfolgt durch die selbe Goldlegierung oder eine solche der gleichen Klasse.

Das Dentallabor, welches die Garantieurkunde ausgestellt hat, bestätigt durch Unterschrift die Verwendung der in dieser Urkunde genannten Legierung für die Herstellung der zahntechnischen Versorgung. Die Garantie ist nicht übertragbar.

2. Garantieausschlüsse

Diese Garantiezusage beschränkt sich auf den Ersatz der verarbeiteten Goldlegierung.

Insbesondere nicht umfasst von der Materialtauschgarantie sind Aufwendungen für Zahnarzthonorare und zahntechnische Leistungen.

Ein Ersatz der Goldlegierung nach Maßgabe dieser Garantiebedingungen kann nicht erfolgen wenn:

- der Patient dieses Garantiezertifikat nicht im Original vorlegen kann;
- der Patient die zugehörige Laborrechnung oder eine Kopie davon nicht vorlegen kann;
- der Zahnarzt / das Dentallabor bzw. der Patient nicht in der Lage oder nicht bereit sind, die verarbeitete Goldlegierung an Heraeus Kulzer zurückzugeben.
- der Ersatz der prothetischen Versorgung im Rahmen einer Garantiezusage des Dentallabors erbracht wird.

Eine Auszahlung der Garantieleistung ist nicht möglich.

3. Garantieabwicklung

Die Abwicklung erfolgt über den Zahnarzt und das Dentallabor.

Der Patient übergibt dem Zahnarzt zur Geltendmachung des Garantieanspruches die Urkunde im Original.

Die auf der Grundlage dieser Garantiezusage zu ersetzende Menge wird ausschließlich dem Dentallabor zur Verfügung gestellt.

Die Einsendung der prothetischen Versorgung an die Heraeus Kulzer GmbH erfolgt durch das Dentallabor in rein metallischem Zustand (abgestrahlt oder abgesäuert).