

HANZADENT TEENUSTE OSUTAMISE TÜÜPTINGIMUSED

Kehtivad alates 30.05.2023

Käesolevaid HanzaDent teenuste osutamise tüüptingimusi (edaspidi „tüüptingimused“) kasutavad OÜ HanzaDent (registrikood 11411717) ja Happy Dental Invest OÜ (registrikood 12999434) teenuste osutamisel tekkivates õigussuhetes.

Käesolevad tüüptingimused sätestavad HanzaDent kliinikute teenuste kasutamise korra ja tingimused (õigused, kohustused, vastutus) HanzaDent kliiniku ja kliendi vahelistes õigussuhetes. Tüüptingimused on kättesaadavad HanzaDent kliinikute veebilehel aadressil: <https://hanzadent.ee/teenuse-osutamise-tingimused/> ja ka paber kandjal kõikides HanzaDent kliinikute tegevuskohtades. Lisaks saadetakse üldjuhul link tüüptingimustele HanzaDent kliiniku poolt e-kirja teel kliendile saadetavas broneeringu kinnituses.

Tüüptingimuse lahutamatuks osaks on HanzaDent kliiniku teenuste hinnakiri, HanzaDent kliiniku poolt koostatud või viidatud teenuste kirjeldused ja osutamise tingimused (sh esitatud veebilehel või tegevuskohas) ja muud dokumendid ja tingimused, millele on tüüptingimustes viidatud. HanzaDent kliiniku teenuste hinnakirjas on esitatud teenuste orienteeruvad hinnad, lõplik hind selgub vastuvõtul.

HanzaDent kliinikud paluvad enne vastuvõtule pöördumist või muu teenuse kasutamist tüüptingimustega põhjalikult tutvuda. Vastuvõtu aja broneerimisel, vastuvõtule ilmumisel ja muul viisil HanzaDent kliiniku teenuse kasutamise alustamisel (sõltumata sellest, kas e-kirja teel link tüüptingimustele edastati või mitte) loetakse, et klient kinnitab, et ta on tüüptingimustega tutvunud, nendega nõus ning soovib sellistel tingimustel lepingu sõlmida. Tüüptingimustega mittenõustumisel ei ole võimalik HanzaDent kliinikul kliendile teenust osutada.

HanzaDent kliinikul on igal ajal õigus tüüptingimusi ja selle lahutamatuks osaks olevaid tingimusi ühepoolselt muuta, avaldades uued tüüptingimused HanzaDent veebilehel <https://hanzadent.ee>. Tüüptingimused jõustuvad nende avaldamise kuupäevast.

MÕISTED

Tüüptingimustes defineerimata mõistetel on tähendus, mis on neile antud tervishoiu, isikuandmete kaitse või muud asjakohast valdkonda, teenuseid või muid õigussuhteid reguleerivates õigusaktides. Vastuolu korral lähtutakse tüüptingimustes esitatud mõistetest.

Tüüptingimustes kasutatud alljärgnevate mõistetel on tüüptingimustes sätestatud tähendus:

HanzaDent	OÜ HanzaDent ja HanzaDent nimel tegutsevad isikud.
HanzaDent kliinik	Kõik HanzaDent kaubamärgi all tegutsevad teenuse osutajad, kes osutavad Teenust HanzaDent kaubamärgi all, kuid oma nimel ja vastutusel (sh HanzaDent OÜ ja Happy Dental Invest OÜ).
HanzaDent iseteenindus	Digitaalne broneerimiskeskond, mille vahendusel klient ja HanzaDent sõlmivad teenuse osutamise lepinguid ja haldavad broneeringuid.
Klient	Isik, kellele HanzaDent teenust osutab või kes on avaldanud soovi, et HanzaDent temale teenust osutaks.
Patsiendiportaal	E-tervise patsiendiportaali infosüsteem, mis asub veebilehel https://www.digilugu.ee/login ja mille pidaja on Tervise ja Heaolu

	Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770, aadress Pärnu mnt 132, 11317 Tallinn).
Teenus	HanzaDent kliiniku poolt kliendile osutatavad tervishoiuteenused või terviseteenused sõltumata sellest, kas neid osutatakse vastuvõtul või kaugteenusena.
Terviseteenus	Teenus, mida kliendile osutatakse ning mis ei ole tervishoiuteenus.
Tervishoiuteenus	Teenus, mida osutab arstiteaduse reegleid järgides registreeritud tervishoiutöötaja ja vastava teenuse osutamiseks tegevusluba omav isik, kui sellise registreeringu ja tegevusloa olemasolu on vastava teenuse osutamiseks nõutav. Tervishoiuteenus on tervishoiuteenuse osutaja tegevus haiguse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks, mille eesmärk on hoida kliendi head tervist ja parandada tema elukvaliteeti (muuhulgas uuringud, analüüsid ja tervisetõendite väljastamine) vastavalt õigusaktides sätestatule. HanzaDent kliiniku osutatavad tervishoiuteenused on loetletud HanzaDent veebilehel https://hanzadent.ee ja see nimekiri võib ajas muutuda.
Teenuse osutaja	HanzaDent kliinik, HanzaDent kliiniku töötaja või muu esindaja või HanzaDent kliiniku juriidilisest või füüsilisest isikust koostööpartner, keda kasutatakse teenuse osutamisel ja/või kes on terviseteenuse või tervishoiuteenuse osutaja.
Tüüptingimused	Käesolevad tüüptingimused ja selle lahutamatud lisad.
Vastuvõtt	HanzaDent kliiniku esindaja ja kliendi kohtumine HanzaDent kliiniku ruumides.
Veebileht	HanzaDentile kuuluv veebileht https://hanzadent.ee

1. ÜLDSÄTTED

1.1. Käesolevad tüüptingimused reguleerivad kliendi ja HanzaDent kliiniku vastastikuseid õigusi ja kohustusi HanzaDent kliiniku poolt kliendile teenuste osutamisel. Tüüptingimused kohalduvad kliendi suhetele kõikide HanzaDent kliinikute teenuste osutamisel ka siis, kui tüüptingimustele eraldi ei viidata.

1.2. HanzaDent kliinik osutab klientidele terviseteenuseid ja tervishoiuteenuseid, sealhulgas Tervisekassa rahastatavaid teenuseid.

1.3. HanzaDent kliinik osutab teenuseid kohapeal HanzaDent kliinikutele kuuluvates tegevuskohtades.

1.4. HanzaDent kliinik võib osutada nii tervise- kui ka tervishoiuteenuseid, kasutades kolmandatest isikutest teenusepakkujaid, muuhulgas kolmandatest isikutest tarkvaralahenduste või platvormide teenuse osutajaid. Kui HanzaDent kliinik osutab teenuseid kolmandate isikute platvormidel, on teenuse osutajaks HanzaDent kliinik ning kohalduvad käesolevad tüüptingimused.

1.5. HanzaDent kliinik osutab teenuseid kooskõlas kohalduvate õigusaktidega. Tervisekassa hüvitatavaid teenuseid osutab HanzaDent kliinik vastavalt Tervisekassaga sõlmitud ravi rahastamise lepingute tingimustele ja seonduvatele õigusaktidele.

1.6. HanzaDent kliinik osutab teenuseid eesti keeles või kliendiga kokkuleppel teistes keeltes, arvestades kliendi ja vastavat teenust osutava HanzaDent kliiniku esindaja ja/või teenuse osutaja keeleoskust. HanzaDent kliinik

koostab ja väljastab teenuste kohta koostatud dokumente eesti keeles.

1.7. Klient nõustub ja kinnitab, et vastavalt seadusest tulenevale keelule ei või HanzaDent kliinik anda ja ei anna lubadusi teenuse efektiivsuse, edukuse, tulemuslikkuse ega kliendi paranemise kohta.

2. LEPINGU SÕLMIMINE, BRONEERINGUD JA TEENUSE EEST TASUMINE

2.1. Broneering jõustub ja teenuse osutamise leping HanzaDent kliiniku ja kliendi vahel loetakse sõlmituks broneeringu tegemise hetkest. Samast hetkest hakkavad kliendi suhtes kehtima HanzaDent tüüptingimused.

2.2. Kliendil on võimalik avaldada soovi HanzaDent kliinikus vastuvõtuoja broneerimiseks:

2.2.1. HanzaDent iseteeninduse kaudu, mis on leitav HanzaDent veebilehel;

2.2.2. telefoni teel HanzaDent veebilehel esitatud telefoninumbri ja HanzaDent kliiniku lahtiolekuaegadel;

2.2.3. e-kirja teel aadressil info@hazadent.ee;

2.2.4. HanzaDent kliiniku tegevuskohas kohapeal (vastuvõtulauas) HanzaDent kliiniku lahtiolekuaegadel.

2.3. HanzaDent kliinik broneerib kliendile esimese vaba vastuvõtuoja või kliendi soovil hilisema vaba vastuvõtuoja.

2.4. Klient kohustub tasuma teenuse eest vastavalt HanzaDent kliiniku antud juhistele sõltuvalt broneeringu tegemise viisist ning vastavalt kehtivale hinnakirjale. Teenuse eest tasumine toimub eurodes.

2.5. Juhul, kui rakendatakse ettemaksu, tuleb teenuse eest tasuda enne vastuvõttu. Ettemaksu tasumata jätmisel on HanzaDent kliinikul õigus broneering tühistada.

2.6. Ettemaks või muu Teenuse eest makstav tasu ei hõlma tasu uuringute ja analüüside eest, mille vajadus selgub vastuvõtul ja mis tehakse vastuvõtu käigus või pärast vastuvõttu. Selliste uuringute ja analüüside eest tasub klient vastavalt HanzaDent kliiniku juhistele kas pärast vastuvõttu, ettemaksena enne uuringute ja analüüside tegemist või pärast uuringute ja analüüside tegemist. Kui teenuse hind sisaldab uuringute või analüüside maksumust, siis on see välja toodud teenuse kirjelduses HanzaDent veebilehel.

2.7. Juhul kui HanzaDent kliinik osutab kliendile Tervisekassa rahastatud teenuseid, siis tasub teenuse osutamise eest kokkulepitud ulatuses Tervisekassa ning klient tasub vastavalt HanzaDent kliiniku kehtivale hinnakirjale ja juhistele võimalikud lisatasu(d) (näiteks visiiditasu). Asjakohasel juhul kannab klient teenuse omaosaluse ulatuses, mida Tervisekassa ei hüvita.

2.8. Sõltuvalt teenuse osutamisega seotud kulude ja turuhindade muutumisest on HanzaDent kliinikul õigus igal ajal ühepoolselt teenuste hinnakirja muuta, tehes vastavad muudatused kättesaadavaks tegevuskoha ruumides, veebilehel ja iseteeninduses. Kliendile, kes on teinud broneeringu enne hinnakirja muutmist, kuid kes kasutab teenust pärast hinnakirja muutmist, kehtib teenuse osutamise ajal (sh vastuvõtu ajal) kehtiv hinnakiri.

2.9. HanzaDent veebilehel esitatud telefoninumbrite kaudu HanzaDent kliiniku poole pöördumine on kliendile tasuta, helistajal tuleb tasuda vaid kõneminuti hind vastavalt tema telefonioperaatori poolt kehtestatud hinnakirjale.

2.10 HanzaDent kliiniku ja kliendi vahelisel eraldi kokkuleppel tasub klient teenuste eest järelmaksuga vastavalt HanzaDent pool veebilehel avaldatud tingimustele. Järelmaksu teenuse osutajaks ei ole HanzaDent, vaid järelmaksu teenuse osutaja. Leping järelmaksu teenuse osas sõlmitakse patsiendi ja järelmaksu teenuse osutaja vahel (st järelmaksu teenuse lepingu pooleks ei ole HanzaDent kliinik). Enne järelmaksu teenuse kasutamist kohustub klient tutvuma põhjalikult järelmaksu teenuse lepingu- ja tüüptingimustega.

3. ERISUSED HANZADENT ISETEENINDUSE VAHENDUSEL BRONEERINGU TEGEMISEL

3.1. HanzaDent tegutseb HanzaDent iseteeninduse haldajana, võimaldades kliendil digitaalse broneerimissüsteemi vahendusel sõlmida teenuse osutamise lepinguid HanzaDent iseteeninduses kuvatud teenuste saamiseks.

3.2. Sobiva teenuse osutamise aja leidmisel saab klient HanzaDent iseteeninduse juhiseid järgides broneerida aja vastava teenuse kasutamiseks vastava teenuse osutaja juures.

3.3. Broneeringu kinnitamisega HanzaDent iseteeninduses annab klient nõusoleku broneeritud teenuse saamiseks. HanzaDent kliinikul on vastavalt äranägemisele õigus küsida kliendilt enne teenuse osutamist täiendavat (sh kirjalikku) nõusolekut.

3.4. HanzaDent iseteeninduses teenuse eest tasudes on klient täitnud kohustuse broneeritud teenuse eest tasuda. Teenuse eest tasutakse pangalingiga HanzaDent iseteeninduses.

3.5. Broneering jõustub ja teenuse osutamise leping vastavalt broneeritud teenusele loetakse kliendi ja HanzaDent kliiniku vahel sõlmituks hetkest, kui broneering on kinnitatud. Selle kohta edastatakse kliendile kinnitus e-kirja teel.

3.6. Kui klient kasutab HanzaDent iseteeninduse vahendusel broneeritud teenusega seotud teenuseid, mida klient ei ole broneerinud HanzaDent iseteeninduse vahendusel, kohustub klient viidatud teenuste eest tasuma vastavalt HanzaDent kliiniku juhistele.

4. BRONEERINGU TÜHISTAMINE KLIENDI POOLT

4.1. Kui klient ei saa broneeritud ajal teenust kasutada ja soovib broneeringu tühistada, kohustub klient esimesel võimalusel sellest HanzaDent kliinikut teavitama, kas: (1) helistades tööaegadel telefoninumbrile 625 13 88 või saates sms-i +372 53663888; või (2) kirjutades info@hanzadent.ee; või (3) tühistades broneeringu HanzaDent iseteeninduses (võimalik üksnes juhul, kui broneering on tehtud iseteeninduse kaudu).

4.2. Klient kohustub broneeringu tühistama või teavitama HanzaDent kliinikut hiljemalt 24 tundi enne broneeritud teenuse osutamiseks kokku lepitud aega.

4.3. Kui klient tühistab broneeringu kooskõlas tüüptingimuste punktiga 4.1., siis on kliendil õigus muuta broneeringut ning broneerida uus teenuse kasutamise aeg. Ettemaksu rakendamisel, kui klient muudab aega ja valib teenuse, mille hind on sama, mis oli kliendi poolt algselt broneeritud teenuse hind, siis loetakse ettemaks teenuse eest, mille broneeringu klient tühistas, tasuks uue teenuse eest ning klient ei ole kohustatud uut broneeringut tehes teenuse eest tasuma. Kui klient ei broneeri eelmist broneeringut tühistades uut aega teenuse kasutamiseks, tagastatakse talle teenuse eest tasutud ettemaks viie (5) tööpäeva jooksul pärast broneeringu tühistamist.

4.4. Kui klient ei muuda või ei tühistab broneeringut vähemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde, siis on HanzaDent kliinikul õigus broneeringu õigeaegselt muutmata või tühistamata jätmise puhul esitada kliendile arve tervishoiuteenuse osutamise valmisoleku tagamise eest tunnitasu alusel (nt visiidi puhul, mille hinnaks on 120 EUR/h, tuleb 1 tunnise visiidi puhul maksta tasu kogu vastuvõtu eest, st summas 120 EUR), laste vastuvõtu puhul kahekordse tunnitasuga võrdses summas. Kui patsiendil on tehtud ettemaks arvestatakse teenuse eest tasutud ettemaks täies ulatuses tasuks tervishoiuteenuse osutamise valmisoleku tagamise eest 120 EUR/ 1 tunni kohta. Sellisel juhul puuduvad kliendil tüüptingimuste punktis 4.3. toodud õigused, sealhulgas õigus saada tagasi teenuse eest tasutud ettemaks ja õigus kasutada seda teiste HanzaDent kliiniku pakutavate teenuste eest tasumiseks.

4.5. Kui klient broneerib vastuvõtutaja teenusele vähem kui 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega ja ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde ja ei teavita sellest eelnevalt HanzaDent kliinikut, on HanzaDent kliinikul õigus esitada tüüptingimuste punktis 4.4. nimetatud arve tervishoiuteenuse osutamise valmisoleku tagamise eest 120 EUR/1 tunni kohta.

4.6. Päevakirurgia teenustele kohaldub tüüptingimuste punktides 4.4. ja 4.5. sätestatu juhul, kui klient ei muuda või ei tühistab broneeringut vähemalt 48 tundi enne teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde või kui klient broneerib vastuvõtutaja teenusele vähem kui 48 tundi enne teenuse osutamiseks kokku lepitud aega, kuid ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde ja ei teavita sellest eelnevalt HanzaDent kliinikut. Sellisel juhul on HanzaDent kliinikul õigus

esitada kliendile arve 30% ulatuses teenuse kogumaksumusest, kuid mitte rohkem kui 1 000 (üks tuhat) eurot.

4.7. Kui kolmas isik on teinud broneeringu teenuse saajale ehk kliendile, on HanzaDent kliinikul õigus esitada

tüüptingimuste punktides 4.4. – 4.6. nimetatud arve nii kliendile kui ka vastavale kolmandale isikule, olukorras, kus klient keeldub arve tasumisest.

4.8. Juhul kui HanzaDent kliinik osutab kliendile Tervisekassa rahastatud teenuseid ning klient ei muuda või ei tühistata broneeringut vähemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde, on HanzaDent kliinikul õigus nõuda kliendilt järgmise Tervisekassa rahastatud teenuse broneerimisel visiiditasu kahekordses summas.

4.9. Juhul kui klient ei ole tasunud tüüptingimuste punktides 4.4. – 4.8. nimetatud arvet, on HanzaDent kliinikul

õigus kliendi järgmise(d) teenuse broneering(ud) tühistada ning kuni arve(te) täieliku tasumiseni teenuse osutamisest kliendile keelduda.

4.10. Kui klient ei nõustu HanzaDent kliiniku poolt tüüptingimuste punktide 4.4. – 4.8. alusel esitatud arvega, on kliendil õigus arve vaidlustada esitades vastava pretensiooni kuni kolmekümne (30) päeva jooksul alates selle esmakordse väljastamise kuupäevast HanzaDent kliiniku poolt. Selleks tuleb kliendil saata vabas vormis pretensioon koos põhjendusega aadressile info@hanzadent.ee. Pretensiooni esitamine ei ole arve automaatse tühistamise aluseks. HanzaDent kliinik kontrollib pretensioonis esitatud asjaolusid ja otsustab pretensiooni põhjendatuse. HanzaDent kliinikul on õigus küsida kliendilt täiendavat teavet ning vajadusel nõuda kliendilt tõendite esitamist oma väidete ja põhjenduste tõendamiseks. Kui klient nõutud teavet või tõendeid ei esita või kui vastuväited ei ole HanzaDent kliiniku hinnangul põhjendatud, kohustub klient arve tasuma. HanzaDent kliinikul on õigus nõuda arve tasumist koos tekkinud viivisega. Kliendi pretensiooni, mis on esitatud pärast kolmekümne (30) päeva möödumist arve esmakordsest väljastamisest, arvesse ei võeta ja klient nõustub, et ta kohustub sellisel juhul arve tasuma ja on kaotanud õiguse esitada arvele vastuväiteid.

5. BRONEERINGU TÜHISTAMINE HANZADENT KLIINIKU POOLT JA TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

5.1. HanzaDent kliinikul on õigus tühistada kliendi tehtud broneering ning võimaluse korral teha kliendile ettepanek broneeringu muutmiseks, kui:

5.1.1. HanzaDent kliinikule saab teatavaks teenuse osutamisega seotud ettenägematu töökorralduslik asjaolu, näiteks HanzaDent kliiniku esindaja ja/või teenuse osutaja haigestumine, meditsiiniseadme rike või muu oluline põhjus, mistõttu HanzaDent kliinikult ei saa oodata broneeritud ajal teenuse osutamist;

5.1.2. HanzaDent kliinikule saab teatavaks asjaolu kliendi tervisliku seisundi kohta ja seda arvesse võttes on broneeringu tühistamine mõistlik;

5.1.3. klient ei ole tasunud kokkulepitud ettemaksu või muid kliendile väljastatud arveid;

5.1.4. kliendi ja HanzaDent kliiniku või HanzaDent kliiniku esindaja (arst, muu tervishoiutöötaja või töötaja) vahel on tekkinud konflikt, mis oluliselt raskendab kliendi edasist ravi ja mistõttu on vajalik suunata klient teise teenuse osutaja juurde;

5.1.5. HanzaDent iseteeninduse vahendusel kliendi poolt broneeritud teenuse osutaja ning HanzaDent kliiniku vaheline koostöö lõpeb ja asjaolusid arvestades ei ole mõistlik ega võimalik HanzaDent iseteeninduse vahendusel broneeritud teenust osutada;

5.1.6. Teenuseosutaja kelle juurde või kelle teensute või toodete saamiseks on klient aja broneerinud, lõpetab oma koostöö HanzaDent kliinikuga.

5.1.6. HanzaDent kliinikule saab teatavaks muu asjaolu, mis takistab/takistaks teenuse nõuetekohast osutamist või millest tulenevalt on HanzaDent kliinikul kas seadusest või käesolevatest tüüptingimustest tulenevalt õigus või kohustus teenuse osutamisest keeldumiseks.

5.2. Juhul kui HanzaDent kliinik otsustab kliendi broneeringu tüüptingimuste punktile 5.1. tuginedes tühistada,

teavitab ta sellest kliinti, helistades kliendile broneeringus märgitud numbril või informeerides klienti e-kirja teel esimesel võimalusel, kuid hiljemalt kahe (2) tööpäeva jooksul broneeringu tühistamisest, viidates broneeringu tühistamise alusele ja pakkudes võimalusel patsiendile uut vastuvõtu aega. HanzaDent kliiniku pakutud aeg tühistatakse automaatselt, kui klient ei kinnita vastavat aega HanzaDent kliiniku poolt teatavaks tehtud viisil tööpäeval broneeringu tühistamisest nelja (4) tunni jooksul. Väljaspool tööaega (E–R kell 17:00 – 08:00, nädalavahetused, riiklikud pühad) pakutud aega hoitakse kliendile broneerituna kuni tööpäeva saabumiseni, mil käivitub nelja (4) tunni loendamine. Klient kohustub tagama oma kontaktandmete õigsuse.

5.3. Kui klient ei broneeri HanzaDent kliiniku poolt tüüptingimuste punktis 5.2. toodud teavituse tegemisel uut

aega teenuse kasutamiseks või kui klient ei kinnita HanzaDent kliiniku poolt pakutud aega punktis 5.2. sätestatud korras, tagastatakse talle teenuse eest tasutud ettemaks, kui seda on rakendatud, viie (5) tööpäeva jooksul pärast broneeringu tühistamist.

5.4. Juhul kui klient hilineb broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud vastuvõtule rohkem kui kümme (10) minutit, on HanzaDent kliinikul õigus ühepoolselt broneering tühistada ning esitada kliendile arve teenuse tasuga võrdses summas või lähtudes hinnast 120 EUR/h. Broneeringu tühistamise ja arve väljastamise õigus on HanzaDent kliinikul hoolimata sellest kas klient on eelnevalt HanzaDent kliinikut oma võimalikust hilinemisest teavitanud. HanzaDent kliinikul ja kliendil on arve ja selle tasumisega seoses samad õigused ja kohustused, mis on sätestatud tüüptingimuste punktides 4.9 ja 4.10.

5.5. HanzaDent kliinikul on õigus keelduda kliendile teenuse osutamisest või lõpetada teenuse osutamine, kui:

5.5.1. klient soovib tervishoiuteenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult näidustatud või põhjendatud;

5.5.2. klient soovib teenust, mille osutamine tooks tema tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmise;

5.5.3. klient soovib teenust, mille osutamine võib seada ohtu HanzaDent kliiniku esindaja, teenuse osutaja või kolmanda isiku tervise;

5.5.4. klient soovib täiendavaid teenuseid, mille osutamiseks puudub HanzaDent kliinikul tegevusluba või pädevus;

5.5.5. klient hilineb vastuvõtule enam kui kümme (10) minutit;

5.5.6. klient rikub oma kohustusi, mis tulenevad tüüptingimustest, kliendile edastatud täiendavatest juhenditest, suulistest juhistest või õigusaktidest;

5.5.7. klient ei avalda HanzaDent kliinikule teenuse osutamiseks vajalikku teavet või teave ei ole HanzaDent kliinikule arusaadav (sh võõrkeelsed dokumendid ja teave);

5.5.8. klient rikub kaasabi osutamise kohustust, muuhulgas ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;

5.5.9. HanzaDent kliiniku esindajal ja/või teenuse osutajal ei ole võimalik kliendiga temale arusaadavas keeles suhelda ning kliendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mille tõttu võib teenus osutada kliendile ebasobivaks või kliendi tervisele ohtlikuks;

5.5.10. klient ei pea kinni HanzaDent kliiniku sisekorrareeglitest, muuhulgas helisalvestab, filmib või pildistab HanzaDent kliiniku esindajat ja/või teenuse osutajat ja/või teisi patsiente/kliente ilma eelneva nõusolekuta;

5.5.11. kliendil esinevad vastuvõtule tulles HanzaDent kliiniku esindaja ja/või teenuse osutaja hinnangul joobele viitavad tunnused;

5.5.12. klient või tema lähedane/saatja käitub HanzaDent kliiniku esindajaga ja/või teenuse osutajaga ebaviisakalt või kohtleb neid lugupidamatult viisil, kasutab HanzaDent kliiniku esindaja ja/või teenuse osutaja suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda või rikub muul moel üldtunnustatud käitumisnorme ja heas usus tegutsemise põhimõtteid (sh ahistamise teel);

5.5.13. klient rikub teenuse osutamise eest HanzaDent kliinikule tasu (muuhulgas näiteks ettemaksu, broneeringu õigeaegselt tühistamata ja/või muutmata jätmise eest esitatud arve) maksmise kohustust;

5.5.14. klient võtab tagasi varasemalt teenuse osutamiseks, sealhulgas tervishoiuteenuse osutamiseks, antud nõusoleku või keeldub andmast täiendavat, HanzaDent kliiniku esindaja ja/või teenuse osutaja hinnangul vajalikku nõusolekut või keeldub allkirjastamast pakutud teenuse osutamisest keeldumist tõendavat dokumenti;

5.5.15. klient on HanzaDent kliiniku esindaja ja/või teenuse osutaja hinnangul otsustusvõimetu VÕS § 767 tähenduses;

5.5.16. piiratud teovõimega klient ei ole iseseisvalt vastutusvõimeline VÕS § 766 lg 4 tähenduses ja vajalik on esindaja kaasamine;

5.5.17. piiratud teovõimega klient, kes ei ole iseseisvalt vastutusvõimeline, on ilmunud vastuvõtule koos isikuga, kes ei ole tema seaduslik esindaja või puudub seadusliku esindaja poolt antud esindusõigust tõendav dokument (volikiri);

5.5.18. klient taotleb talle teenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus tüüptingimustega, teenuse osutamise tingimustega või õigusaktides sätestatuga.

5.6. Kui HanzaDent kliinik keeldub kliendile teenuse osutamisest või lõpetab teenuse osutamise tüüptingimuste punktis 5.5. nimetatud mistahes kliendist tuleneval juhul, on HanzaDent kliinikul õigus tasule, mis vastab kliendi poolt vastava broneeritud teenuse maksumusele. Ettemaksu puudumisel on HanzaDent kliinikul õigus esitada kliendile arve vastava broneeritud teenuse eest, tunnitasu alusel.

6. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE ERIJUHTUDEL

6.1. HanzaDent kliinik osutab kliendile tervishoiuteenust üksnes kliendi nõusolekul. HanzaDent kliinik eeldab, et klient on teadlikult vastuvõtule aja broneerides avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse saamiseks.

6.2. HanzaDent kliinikul on õigus küsida kliendilt enne teatud tervishoiuteenuste, eelkõige suure túsistuste riskiga tervishoiuteenuste osutamist kirjalikus või e-kirja vormis eraldi nõusolekut. Kui klient muudab sellise tervishoiuteenuse osutamise käigus meelt ja soovib tervishoiuteenuse osutamise lõpetamist, lõpetab HanzaDent kliinik talle tervishoiuteenuse osutamise viisil, mis ei ohusta kliendi tervist, ning küsib kliendilt nõusoleku tagasivõtmise kohta kirjalikus või e-kirja vormis kinnitust.

6.3. Piiratud teovõimega kliendi seaduslikul esindajal (näiteks alaealise lapse vanemad ja täisealisele isikule kohtu määratud eestkostja) on õigus anda kliendi eest teavitatud nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks niivõrd, kuivõrd klient ei ole võimeline ise poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui piiratud teovõimega kliendi seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt kliendi huve, ei või HanzaDent kliinik seda järgida.

6.4. HanzDent vastaval nõudmisel kohustub klient esitama kirjalikus vormis ka talle pakutud tervishoiuteenusest (nt hamba eemaldamine) keeldumise.

7. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

7.1. HanzaDent kliinik ja klient teevad parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd.

7.2. HanzaDent kliinikul on teistele tüüptingimustes toodud õigustele lisaks õigus:

7.2.1. vahendada teenuse osutamise lepingute sõlmimist HanzaDent iseteeninduses;

7.2.2. saada kliendilt informatsiooni, mis on vajalik broneeritud teenuse osutamiseks (näiteks informatsioon kliendi tervises seisundi ja tarvitavate ravimite kohta), ja edastada kliendile teenuse kasutamisega seotud informatsiooni;

7.2.3. nõuda kliendilt arve õigeaegselt tasumata jätmise korral viivist õigeaegselt tasumata jäänud summalt 0,05% iga viivitatud päeva eest kuni arve täieliku tasumiseni ja vastava summa HanzaDent kliiniku arveldusarvele jõudmiseni;

7.2.4. arve tasumata jätmisel nõue loovutada ja/või anda see sissenõudmiseks üle kolmandale isikule (muuhulgas inkassofirmale), kellele klient kui võlgnik saab edaspidi vastuväited esitada;

7.2.5. esitada kliendile (ja/või kolmandale isikule) arve teenuse eest tunnitasu alusel kooskõlas käesolevate tüüptingimustega (näiteks juhul, kui klient ei ole HanzaDent kliinikut õigeaegselt broneeringu muutmise või tühistamise vajadusest teavitanud, teenus jääb kliendist tulenevatel põhjustel osutamata, klient ei ole järginud HanzaDent kliiniku juhiseid teenuse osutamiseks, jne);

- 7.2.6. tühistada broneeringuid kooskõlas käesolevate tüüptingimustega;
- 7.2.7. võtta kliendilt täiendav kirjalik nõusolek teenuse osutamiseks, ja kui klient keeldub vastava nõusoleku andmisest, nõuda keeldumise vormistamist kirjalikult;
- 7.2.8. võtta vastu kliendi ettepanekuid ja tagasisidet seoses teenuse osutamisega;
- 7.2.9. anda hea tervise ja elukvaliteedi parandamise eesmärgil kliendile tervisealast teavet uudiskirjade vormis, kui klient on andnud selleks oma nõusoleku.

7.3. Kliendil on õigus:

- 7.3.1. saada broneeritud ajal nõuetele vastavat teenust, sealhulgas tervishoiuteenust, mis vastab arstiteaduse üldisele tasemele (va juhul kui on kehtiv kokkulepe üldtunnustamata meetodi kasutamiseks) ja mida HanzaDent kliinik osutab vastava teenuse osutamiseks kohase hoolega ning kooskõlas õigusaktidega. Klient peab siiski arvestama, et teenuse osutamise alustamine broneeritud ajal ei pruugi mõnikord olla võimalik ja võib hilineda tulenevalt vääramatust jõust, muuhulgas kui ettenägematute asjaolude tõttu ei ole võimalik katkestada teenuse osutamist eelnevale patsiendile (meditsiinis ei ole võimalik selliseid olukordi välistada ja sel juhul on arst õiguslikult kohustatud teenuse osutamist jätkama, nt osutama vältimatut abi);
- 7.3.2. olla aktiivselt kaasatud enda ravimise ja hea tervise hoidmise protsessi ning olla HanzaDent kliiniku poolt vastuvõtuoja piires ära kuulatud;
- 7.3.3. muuta ja/või tühistada broneeritud aeg kooskõlas tüüptingimustega;
- 7.3.4. tema eraelu austamisele teenuse osutamisel;
- 7.3.5. esitada ettepanekuid ja anda tagasisidet kooskõlas tüüptingimustes toodud korraga;
- 7.3.6. pöörduda enda õiguste kaitseks järelevalveasutuste ja muude vaidlusi lahendavate asutuste poole.

7.4. HanzaDent kliinikul on kohustus:

- 7.4.1. käituda kliendiga viisakalt ja lugupidavalt;
- 7.4.2. osutada kliendile broneeritud teenust broneeritud ajal, välja arvatud juhul, kui esinevad käesolevates tüüptingimustes toodud broneeringu muutmise, tühistamise, keeldumise või teenuse osutamise lõpetamise alused;
- 7.4.3. teavitada klienti tema tervisega seotud asjaoludest, ravi käigust ja tulemustest, pakutava teenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest teenustest ning raviarstilt info saamise võimalustest nii enne teenuse osutamist kui ka selle ajal;
- 7.4.4. teavitada klienti teenus(t)e eest tasumisele kuuluvast hinnast või arvestamise alustest ja orienteeruvatest kaasnevate kulude suurusel nii enne teenuse osutamist kui ka selle ajal (avaldades HanzaDent veebilehel teenuste hinnakirja);
- 7.4.5. hoida saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid kliendi isiku, terviseseisundi ja muude asjaolude kohta, välja arvatud juhul, kui selliste andmete jagamine toimub kliendi nõusolekul või kui viidatud andmete edastamise õigus või kohustus tuleneb õigusaktidest või kui andmete edastamine on vajalik nõuetekohaseks teenuse osutamiseks;
- 7.4.6. kui teenus on tervishoiuteenus, siis edastada tervishoiuteenuse osutamise käigus teatavaks saanud isikuandmed, sealhulgas kliendi terviseandmed, kehtivate õigusaktidega ettenähtud alusel ja korras patsiendiportaali ning muudesse seaduses sätestatud registritesse ja andmebaasidesse;
- 7.4.7. kui teenus on tervishoiuteenus, siis dokumenteerida nõuetekohaselt selle osutamine ning säilitada vastavaid dokumente vastavalt õigusaktides sätestatud korrale ja tähtaegadele;

7.5. Kliendil on kohustus:

- 7.5.1. tutvuda enne teenuse broneerimist käesolevate tüüptingimustega ja muude teenuse osutamise tingimustega: järelmaksu tingimused, vastutuse eheduses ja piirangud, garantiitingimused (kui asjakohane), teenuste kirjeldused jne;
- 7.5.2. saabuda vastuvõtule vähemalt kümme (10) minutit enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega;

- 7.5.3. käituda HanzaDent kliiniku esindajatega ja teenuse osutajatega viisakalt ja lugupidavalt;
- 7.5.4. maksta teenuse eest tasu vastavalt HanzaDent kliiniku kehtivale hinnakirjale ja käesolevatele tüüptingimustele (sealhulgas tasuda õigeaegselt teenuse eest ettemakse, ettemakse puudumisel arve teenuse kogusummas, arve broneeringu õigeaegselt tühistamata ja/või muutmata jätmise eest, jne); HanzaDent kliiniku hinnakirjas esitatud hinnad on orienteeruvad ja täpne teenus(t)e eest tasumisele kuuluv summa selgub vastuvõtul;
- 7.5.5. esitada teenuse ettemaksu arvega seotud pretensioonid kahe (2) päeva jooksul alates ettemaks arve kättesaamisest;
- 7.5.6. esitada muude arvetega seotud pretensioone vastavalt tüüptingimuste punktile 4.10.;
- 7.5.7. avaldada tõest informatsiooni ja asjaolusid, mis on vajalikud kohaseks teenuse osutamiseks ja mis võivad mõjutada teenuse osutamist, sealhulgas informatsioon üldtervisliku seisundi, tarvitataivate ravimite, eelsoodumuste, ebatervislike harjumuste kohta;
- 7.5.8. järgida ja täita HanzaDent kliiniku poolt teatavaks tehtud instruksioone või juhendeid seoses broneeritud teenusega;
- 7.5.9. vastutada teenuse broneerimisel edastatud andmete (sealhulgas ees- ja perekonnanimi, isikukood, telefoninumber, e-posti aadress) õigsuse eest;
- 7.5.10. teisele isikule teenust broneerides informeerida HanzaDent kliinikut sellest, kes on tegelikkuses teenuse saaja, edastada vastavad andmed (sealhulgas teenuse saaja ehk kliendi ees- ja perekonnanimi, isikukood, telefoninumber, e-posti aadress) ning vastutada edastatud andmete õigsuse eest;
- 7.5.11. informeerida muudest asjaoludest, mis võivad omada tähtsust teenuse osutamisel, ja osutada HanzaDent kliinikule kaasabi, mida kliinik teenuse osutamiseks vajab;
- 7.5.12. pidada kinni käesolevatest tüüptingimustest, HanzaDent kliiniku kehtestatud juhenditest ja antud juhistest ning muudest kliendile teatavaks tehtud nõuetest seoses teenuse kasutamisega;
- 7.5.13. võtta vastuvõtule kaasa fotoga isikut tõendav dokument (ID-kaart / pass / elamisluba);
- 7.5.14. järgida HanzaDent kliiniku sisekorrareegleid ning muid kliendile teatavaks tehtud nõudeid.

8. ETTEPANEKUTE JA TAGASISIDE ESITAMINE

- 8.1. Kui kliendil tekib seoses teenusega ettepanekuid või klient soovib anda tagasisidet, kohustub klient viidatud ettepaneku või tagasiside esitama HanzaDent kliinikule, kasutades üht alltoodud viisidest:
- 8.1.1. e-kirja teel aadressil info@hanzadent.ee;
- 8.1.2. HanzaDent kliiniku ruumides kohapeal;
- 8.1.3. posti teel aadressil HanzaDent OÜ Paldiski mnt 9-13, Tallinn, Eesti, 10137;
- 8.2. Ettepanekus või tagasisides peavad sisalduma järgmised andmed:
- 8.2.1. ettepaneku või tagasiside sisu ja tagasiside aluseks olevate asjaolude kirjeldus, sealhulgas järgmised andmed:
- 8.2.1.1. broneeringu aeg, millega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;
- 8.2.1.2. info selle kohta, millise teenusega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;
- 8.2.1.3. HanzaDent kliiniku esindaja/teenuse osutaja nimi, kelle tegevusega seoses on tagasiside esitatud;
- 8.2.1.4. selgelt väljendatud nõue HanzaDent kliiniku esindaja/teenuse osutaja vastu, sealhulgas kas ettepanek või tagasiside vajab HanzaDent kliiniku poolset vastust või mitte.
- 8.2.2. Kui klient soovib saada vastust HanzaDent kliinikule esitatud ettepanekule või tagasisidele, peavad ettepanekus või tagasisides lisaks tüüptingimuste punktides 8.2.1.1. – 8.2.1.4. sätestatud infole sisalduma järgmised andmed:
- 8.2.2.1. kliendi ees- ja perekonnanimi;
- 8.2.2.2. kliendi isikukood;
- 8.2.2.3. kliendi e-posti aadress.
- 8.2.3. Kui ettepanekus või tagasisides on selgesõnaliselt välja toodud, et ettepaneku või tagasiside esitaja soovib vastust saada, siis vastab HanzaDent kliinik vastavale ettepanekule või tagasisidele kolmekümne (30) päeva jooksul alates ettepaneku või tagasiside kättesaamisest. Kui tagasisidele

vastamine võtab kauem kui kolmkümmend (30) päeva, teavitab HanzaDent kliinik sellest klienti ja annab teada tagasisidele vastamise uuest tähtajast. Anonüümsetele avaldustele ei vastata.

8.3. Käesolevas peatükis toodud ettepanekute ja tagasiside esitamise kord ei välista ega piira kliendi õigust pöörduda tagasisides viidatud kaebuse lahendamiseks järelevalveasutuste poole:

8.3.1. Terviseameti poole e-posti aadressil kesk@terviseamet.ee või aadressil Paldiski mnt 81, 10614 Tallinn;

8.3.2. Tervisekassa poole e-posti aadressil info@tervisekassa.ee või telefoni teel numbril +372 669 6630;

8.4. Kui klient esitab kaebuse HanzaDent kliinikule, vastab HanzaDent kliinik sellele kolmekümne (30) päeva jooksul alates kaebuse kättesaamisest. Kui kaebusele ei ole võimalik nimetatud tähtaja jooksul vastata, määrab HanzaDent kliinik uue mõistliku vastamise tähtaja ja teavitab sellest klienti.

9. VASTUTUS

9.1. HanzaDent kliinik ja tervishoiuteenust vahetult osutav tervishoiutöötaja vastutavad oma kohustuste süüülise rikkumise eest tervishoiuteenuse osutamisel, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning kliendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest Tüüptingimustes ja, Tüüptingimustes mitte reguleeritud juhtudel, seaduses ettenähtud ulatuses ja korras.

9.2. HanzaDent kliinik ja tervishoiuteenust vahetult osutav tervishoiutöötaja ei vastuta mistahes kahju eest, mis on tekkinud kliendi tegevuse või tegevusetuse (sh kliendi kohustuse rikkumise) tulemusel, sealhulgas kliendi poolt ebaõigete andmete esitamise või andmete esitamata jätmise tulemusel. Samuti ei vastuta HanzaDent kliinik mistahes rikkumise eest kui see on põhjustatud vääramatust jõust (sh nt teenuse osutamine broneeritud ajast hiljem põhjusel, et ei olnud võimalik katkestada teenuse osutamist eelnevale patsiendile).

9.3. HanzaDent kliinik ja tervishoiuteenust vahetult osutav tervishoiutöötaja ei vastuta mistahes negatiivsete tagajärgede (sh ravi tulemusetuse) eest, mille võimalikkusest on klienti enne teenuse osutamist teavitatud ning klient on teavitamisest hoolimata andnud nõusoleku teenuse osutamiseks.

9.4. Seaduse kohaselt peab HanzaDent kliiniku ja tervishoiuteenust vahetult osutava tervishoiutöötaja vastutuse aluseks olevat asjaolu tõendama klient, välja arvatud juhul, kui kliendile tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.

9.5. HanzaDent kliinik vastutab oma kohustuste rikkumise eest (sh toote või teenuse lepingutingimustele vastavuse eest) tervise teenuse osutamisel võlaõigusseaduses reguleeritud tervishoiuteenuse osutamise lepingu ja käsunduslepingu ning käesolevate tüüptingimuste sätete alusel. HanzaDent kliinik vastutab üksnes juhul, kui patsient teatab kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis HanzaDent kliinikut mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui seitse (7) päeva peale lepingu tingimustele mittevastavuse avastamist ja tuleb mõistliku aja jooksul HanzaDent kliiniku vastuvõtule, et väidetav lepingutingimustele mittevastavus HanzaDent kliinikus dokumenteerida.

9.6. Tellimusmeditsiiniseadmete ja muude toodete lepingutingimustele vastavuse eest vastutab HanzaDent kliinik üksnes seadme tootja poolt kehtestatud tingimustel ja ulatuses ning juhul, kui purunenud või defektne toode antakse üle HanzaDent kliinikule (juhul, kui toode on kadunud või äravisatud vms, HanzaDent kliinik toote lepingutingimustele väidetava mittevastavuse eest ei vastuta). Mistahes muude teenuste lepingutingimustele vastavuse eest vastutab HanzaDent kliinik üksnes juhul, kui patsient käib kontrollis vähemalt iga 6 kuu tagant, kui arst ei ole määranud sagedamini, ja järgib talle antud juhiseid, mh hügieeni nõuded, regulaarne professionaalne ladestuste eemaldamine jne.

9.7. Erinevate teenuste ja toodete osas kehtivad vastutuse piirangud, eeldused ja alused on sätestatud käesolevate tüüptingimuste lisa 1 ja HanzaDent veebilehel (teenuse või toote kirjelduses) ja/või patsiendile edastatud või kaasaantud dokumentides.

9.8. HanzaDent kliinik vastutab tervise teenuse osutamise lepingust ja mistahes muust õiguslikust suhtest tulenevate kohustuste rikkumisel üksnes otsese varalise kahju eest ning vastutuse ulatus on piiratud tervise teenuse kahekordse tasu summaga. HanzaDent kliinik ei vastuta tervise teenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevvaralise kahju eest (va kui kahju põhjustati tahtlikult).

10. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

10.1. HanzaDent kliinikud ja teenuse osutajad töötlevad teenuse osutamise käigus või muul viisil kogutud kliendi

isikuandmeid (sh eriliiki isikuandmeid) vastavalt isikuandmete kaitse üldmäärusele (EL) 2016/679, isikuandmete kaitse seadusele, tervishoiuteenuste korraldamise seadusele ja teistele kohalduvatele õigusaktidele. Täpsemad isikuandmete töötlemisega seotud tingimused on sätestatud HanzaDent andmekaitseteates, mis on kättesaadav aadressil <https://hanzadent.ee/teenuse-osutamise-tingimused/>.

11. MUUD TINGIMUSED

11.1. Käesolevate tüüptingimuste ja HanzaDent kliiniku ning kliendi vahel tekkinud mistahes õigussuhetele (nii lepingulised kui ka lepinguvälised suhted) kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust.

11.2. Kõik HanzaDent kliiniku ja kliendi vahel tekkivad vaidlused püütakse lahendada heas usus peetavate läbirääkimiste teel, kokkuleppe mittesaavutamisel Harju Maakohtus.

11.3. Juhul, kui tüüptingimused on koostatud ja kliendile avaldatud ka muus keeles peale eesti keele, on vastuolude, lünkade jms korral ülimuslik eesti keelne versioon.

HANZADENT TEENUSTE OSUTAMISE TÜÜPTINGIMUSED

Lisa 1. Toodete ja teenuste vastutuse piirangud, lepingutingimustele vastavusega seonduva vastutuse eeldused ja alused

Loetelu ei ole ammendav ja võib ka ajas muutuda. Kuigi ka arst alati teavitab patsienti suuliselt vastavatest riskidest, patsiendi kohustustest ja HanzaDent kliiniku vastutuse piirangutest, on patsiendil endal samuti kohustus enne teenuse osutamiseks nõusoleku andmist tutvuda nii HanzaDent tüüptingimuste kui ka HanzaDent veebilehel esitatud teenuste kirjelduste ja tüüptingimuste lisaks olevate dokumentidega (sh vastutuse piirangud ja muud tingimused).

HanzaDent kliinik ei vastuta ühegi toote ega teenuse (edaspidi ka töö) väidetava lepingutingimustele mittevastavuse (töö ei püsi, puruneb vms) ega kahju osas, kui esinevad järgnevad asjaolud: töö on ära kaotatud; töö on kannatada saanud väliste tegurite mõjul; tööd on jätkanud, korrigeerinud või parandanud teine teenuse osutaja, asutus või isik (sh patsient ise) ja sel juhul on vastutus välistatud nii mujal tehtud töö osas kui ka HanzaDent kliinikus alustatud töö osas; tööd on kasutatud hooletult; töö kukkus maha või lõhuti patsiendi või kolmanda isiku poolt või vääramatu jõu mõjul; patsienti on informeeritud sobimatust algmaterjalist või teenusest, kuid tema soovil on tööga jätkatud; toimunud on muutused patsiendi suuõõnes või muudatused hammaste staatuses (mille tõttu töö enam ei sobi).

HanzaDent kliiniku vastutus on välistatud, kui patsient ei ole kinni pidanud arsti ettekirjutustest, käinud vähemalt iga 6 kuu tagant, vajadusel tihedamini vastavalt arsti ettekirjutusele, kontrollis ja professionaalses hammaste puhastuses (põletikku tekitavate ladestuste eemaldamisel). Arstipoolsed soovitusel ja juhised patsiendile on igal ajal kättesaadavad aadressil www.digilugu.ee.

A. Juureravi

HanzaDent kliinik ei anna juureravi osas mingeid garantiisid ega võta vastutust ravi edukuse, tulemuse ja kliendi ootustele vastavuse suhtes. Juureravi ei taga haigusest paranemist. Juureravi toimub 100% patsiendi riisikol.

Juureravi teostamine ei pruugi vabastada patsienti koheselt valust, see suu piirkond ja/või hammas võib peale ravi edasi valutada. Juureravi edukus sõltub väga palju patsiendi anatoomilistest eripäradest (juurekanalite ehitus, suu avamis takistus/ulatus, okserefleks ja muud asjaolud), mis võivad raskendada juureravi läbiviimist ja teostatud juureravi tulemust (haiguse mitte paranemine).

Juureravi järgselt võib muutuda hamba värv, juureravitud hammastel on suurem murdumise risk (seda vähendab hamba kroonimine), hambad võivad juureravi järgselt olla valulikumad ja tundlikumad. Hambad mis enne juureravi ei valutanud, võivad hakata valutama. Juureravi tüsistustena võib tekkida hammast ümbritseva koe nekroos, või alalõuanärvi kahjustus.

Juureravi tüsistustena võib juureravikäigus murduda juurekanalisse kanali töötamise instrument, samuti võib juureravi käigus osutuda perforatsiooniks kas juuresein või mõni muu hambaosa, mis võib olulisel määral halvendada edasise ravi prognoosi, ning selle tüsistuse tekkimise tagajärjel võib hammas kuuluda eemaldamisele. Juureravi käigus võib juurekanalite seintele tekkida instrumenteerimisest põhjustatud astmeid, mis võivad takistada edasist ravi ja halvendada hamba prognoosi, sellise tüsistusega hammas võib kuuluda eemaldamisele. Juureravi käigus võib ägestuda juurealune krooniline põletik, mis võib tekitada patsiendile valu, füüsilisi ja moraalseid kannatusi. Juureravi käigus seal hulgas ka visiitide vahelisel ajal võib juureravitav hammas murduda või sellesse võib tekkida mõra, mille tagajärjel ei pruugi see hammas enam olla ravitav ja kuulub eemaldamisele.

Juureravi võib vajada eraldi diagnostilise ravi visiiti mille käigus eemaldatakse kõik hambal olevad konstruktsioonid (plommid/täidised/panused/kroonid jne) ja hinnatakse säilinud korralikku hambakoemahtu andmaks hinnangut kas juureravi on üldse mõistlik ja võimalik. Selle protseduuri

järgselt ei pruugi hammas olla taastatav protseduuri alguses olevasse olukorda. Teisisõnu, näiteks kui hambal oli kroon ja see võeti maha, seda ei pruugi saada tagasi panna sarnaselt teiste hambal olevate konstruktsioonidega jne.

Lisaks mittekirurgilisele juureravile võib mõne ravijuhu puhul osutada vajalikuks kirurgiline juureravi. Kirurgilise juureravi võimalikud protseduurijärgsed tüsistused on valulikkus, turse ja/või hematoomi teke, suuõõne limaskestast armistumine, tundlikkusehäired operatsioonipiirkonda jäävate närvide innervatsioonialal (alalõuas lõuatsi piirkonnas seal pool kus oli teostatud kirurgiline sekkumine, ülalõuas ülahuule-nina-silmaaluse piirkonnad, seal pool kus oli teostatud kirurgiline sekkumine). Kirurgilise juureravi vajadust hindab juureravi teostav arst.

Juureravi tulemuslikkust hinnatakse patsiendi küsitluse ning kliiniliste ja radioloogiliste leidude alusel. Juureravi tulemuste hindamine toimub reeglina 6...12 kuu möödumisel juureravi teostamisest. Mõningatel juhtudel võib see aeg ulatuda 48 kuuni. Esmasele juureravi tulemuslikkuse hindamisele järgnevad edaspidi regulaarsed kontrollvisiidid.

B. Täidised (nn plommid)

HanzaDent kliinik vastutab täidiste lepingutingimustele vastavuse (kvaliteedi ja püsivuse) eest 6 kuu jooksul arvates täidise esmakordsest paigaldamise kuupäevast HanzaDent kliinikus.

Täidise püsivus sõltub patsiendi harjumustest, seda mõjutavad näiteks bruksism (st asjade närimise komme, mh päevalille seemnete närimine), hügieen, trauma, seal hulgas oklusaalne trauma.

HanzaDent kliinik vastutab ajutiste täidiste ja ajutise täidise konstruktsioonide (kroonid/ sillad) lepingutingimustele vastavuse (kvaliteedi ja püsivuse) eest 2 nädala jooksul arvates nende paigaldamise kuupäevast või kuni arsti poolt määratud järgmise visiidini (visiidi edasilükkamine ei pikenda vastutuse perioodi). Juureravitud hammaste ajutiste täidiste eest HanzaDent kliinik ei vastuta, sest juureravitud hammas võib murduda iga hetk (vt ka p A Juureravi).

C. Hammaste puhastus/paroravi

HanzaDent kliinik ei anna hammaste puhastuse/paroravi osas mingeid garantiisid ega võta vastutust ravi edukuse, tulemuse ja kliendi ootustele vastavuse suhtes. Hammaste puhastamine/paroravi toimub 100% patsiendi riisikol. Puhastustulemuse püsimine sõltub 100% patsiendi kodusest hügieenist.

HanzaDent kliinik ei vastuta puhastuse käigus ära tulnud täidiste ja muude konstruktsioonide eest. Sellisel juhul on tegu halvasti hambale kinnituvate konstruktsioonidega mis kuuluksid vahetamisele sõltumata puhastuse teostamisest.

D. Suust eemaldatavad proteesid

HanzaDent kliinik vastutab eemaldatavate proteeside lepingutingimustele vastavuse (kvaliteedi ja püsivuse) eest vastavalt labori ehk tootja poolt antud tingimustele, tavaliselt 6 kuu jooksul arvates eemaldatava proteesi patsiendile üleandmisest. Vastutus ei laiene eemaldatava proteesi tugihammastele ja kui tugihammastega midagi juhtub, ei vastuta eemaldatava proteesi ega tugihammastele vajaliku ravi või nendega seoses muu vajaliku ravi ja teenuste kulu eest HanzaDent kliinik, vaid kogu kulu jääb patsiendi kanda.

E. Suust mitte eemaldatavad proteesid, kroonid, sillad, laminaadid

HanzaDent kliinik ei anna suust mitte eemaldatavate proteeside, kroonide, sildade ja laminaatide osas mingeid garantiisid ega võta vastutust ravi edukuse, tulemuse ja kliendi ootustele vastavuse suhtes, kui arst on soovitanud peale antud protseduure kanda öökapet ja patsient tegelikkuses öökapet ei kasuta või kasutab seda ettenähtust vähem.

Kui on tuvastatud patsiendipoolne nõuetekohane öökapede kasutamine ja suust mitte eemaldatavate proteeside, kroonide, sildade või laminaatidega siiski midagi juhtub, vastutab HanzaDent kliinik lepingutingimustele vastavuse (kvaliteedi ja püsivuse) eest järgmiselt:

- ühe aasta jooksul arvates mitte eemaldatava lahenduse paigaldamise kuupäevast vastutab HanzaDent kliinik 100% ulatuses (HanzaDent kliiniku vastutus laieneb ainult konstruktsioonidele, kui nende all olevad hambad lagunevad või lähevad põletikku või kui ägestuvad hammaste all olevad vanad kroonilised põletikud, mis siiani olnud sümptomite vabad, siis nende hammaste ravi toimub patsiendi enda kulul. Võimalik on, et vajalik on uus proteesimine, ka see toimub patsiendi enda kulul ja HanzaDent kliinik ei vastuta sellise vajaduse tekkimise eest).
- teisel aastal arvates mitte eemaldatavate lahenduste paigaldamise kuupäevast vastutab HanzaDent kliinik 50% ulatuses (HanzaDent kliiniku vastutus laieneb ainult konstruktsioonidele, kui nende all olevad hambad lagunevad või lähevad põletikku või kui ägestuvad hammaste all olevad vanad kroonilised põletikud, mis siiani olnud sümptomite vabad, siis nende hammaste ravi toimub patsiendi enda kulul. Võimalik on, et vajalik on uus proteesimine, ka see toimub patsiendi enda kulul ja HanzaDent kliinik ei vastuta sellise vajaduse tekkimise eest).

F. Implantaadid ja nende kinnituvad konstruktsioonid

HanzaDent kliinik ei anna implantaatide ja nendele kinnituvate konstruktsioonide osas mingeid garantiisid ega võta vastutust ravi edukuse, tulemuse ja kliendi ootustele vastavuse suhtes, kui arst on soovitanud peale antud protseduure kanda öökapat ja patsient tegelikkuses öökapat ei kasuta või kasutab seda ettenähtust vähem.

Kui on tuvastatud patsiendipoolne nõuetekohane öökapede kasutamine ja implantaatide või nendele kinnituvate konstruktsioonidega siiski midagi juhtub (välja arvatud paratamatud tüsistused), vastutab HanzaDent kliinik lepingutingimustele vastavuse (kvaliteedi ja püsivuse) eest järgmiselt:

- ühe aasta jooksul arvates implantaatide või nendele kinnituvate konstruktsioonide paigaldamise kuupäevast vastutab HanzaDent kliinik 100% ulatuses, välja arvatud juhul, kui enne protseduuri lepiti kokku muu ajaline periood või patsienti hoiatati, et HanzaDent kliinik töö eest ei vastuta. HanzaDent kliiniku vastutus laieneb ainult konstruktsioonidele, kui nende all olevad hambad lagunevad või tekib põletik, siis nende hammaste ravi toimub patsiendi enda kulul. Võimalik on, et vajalikud on uued implantaadid/konstruktsioonid, ka see toimub patsiendi enda kulul ja HanzaDent kliinik ei vastuta sellise vajaduse tekkimise eest).
- teisel aastal arvates implantaatide või nendele kinnituvate konstruktsioonide paigaldamise kuupäevast vastutab HanzaDent kliinik 50% ulatuses, välja arvatud juhul, kui enne protseduuri lepiti kokku muu ajaline periood või patsienti hoiatati, et HanzaDent kliinik töö eest ei vastuta. HanzaDent kliiniku vastutus laieneb ainult konstruktsioonidele, kui nende all olevad hambad lagunevad või tekib põletik, siis nende hammaste ravi toimub patsiendi enda kulul. Võimalik on, et vajalikud on uued implantaadid/konstruktsioonid, ka see toimub patsiendi enda kulul ja HanzaDent kliinik ei vastuta sellise vajaduse tekkimise eest).

Juhul, kui tekib periimplantiit, luukadu jne – selle eest HanzaDent kliinik ei vastuta, sest tegemist on riskiga, mis alati implantaatide ja nendele kinnituvate konstruktsioonide paigaldamisega kaasneb ja nende seisundite tekkimist ei ole võimalik ette ennustada.

Juhul, kui patsiendil implantaat esimesel korral ei luustu, siis võimaluse korral (kui anatoomilised tingimused lubavad) paneb HanzaDent kliinik patsiendi soovil uue implantaadi ühe aasta jooksul tasuta (teisisõnu – implantaadi paigaldamise hinnas sisaldub kuni 2 paigaldust). Kui implantaatide uuesti panekuks on vajalik luu/igeme mahu suurendamine (augmentatsioon), kohustub selle teenuse eest tasuma patsient ja seda osa teenusest ei osuta HanzaDent kliinik tasuta ega kanna sellega seonduvat kulu (see kulu ei sisaldu implantaadiga paigaldamisega seoses makstud teenuste hinnas).

Kui ka teisel korral implantaat ei luustu – selle eest HanzaDent kliinik ei vastuta (kliendile ei ole õigust saada makstud tasu tagasi või kasutada muid õiguskaitselahendusi), sest mitte-luustumise puhul on tegemist riskiga, mis alati implantaatide ja nendele kinnituvate konstruktsioonide paigaldamisega kaasneb ja mitte luustumist ei ole võimalik ette ennustada.