

# Términos y Condiciones Generales

Estos términos y condiciones generales entran en vigor a partir del 1 de Enero de 2017 y están publicadas en la web de nuestra clínica.

## Coger cita, información y / o preguntas

**Disponibilidad** - Puede encontrar en la página web de la clínica número(s) de teléfono y otras formas de localizarnos.

**Urgencias** - Llame en caso de urgencias graves al número de teléfono de urgencia que aparece en la página web de la clínica o siga las instrucciones del contestador.

**Horarios de apertura y ruta** - Los datos aparecen en la página web de la clínica.

**Cambios en los datos personales** - Infórmenos de los cambios de dirección y cambios en otros datos de interés por correo electrónico o por correo postal.

## Anular una cita

**Anular/Cambiar una cita** - El paciente puede anular o cambiar una cita a otro día hasta 48 horas antes sin coste alguno.

**Costes asociados a citas NO anuladas a tiempo**- Si una cita no es anulada a tiempo, la clínica puede cobrar una cuantía mínima de 35€ por el tiempo que se había reservado para dicha cita.

**Modo de anulación** - Las citas se pueden anular desde la página web de la clínica siguiendo las instrucciones que aparecen.

**Servicio de Recordatorio** - Si usted está acostumbrado a recibir un recordatorio de la cita por mensaje o correo electrónico, tiene que tomárselo como un servicio adicional. El paciente no puede reclamar si no recibió el recordatorio o lo recibió de manera errónea. El cliente es responsable por sí mismo de acudir a las citas que tiene.

## Otras condiciones

**Terceros** - La clínica permite que haya terceras personas mientras se lleva a cabo el tratamiento. La clínica tendrá prudencia y cuidado con estas personas y, si es posible, se comentará previamente con el cliente, exceptuando si son suplentes y técnicos dentales.

**Objetos personales** - La clínica no se hace responsable de la pérdida de objetos personales en la sala de espera o en otros espacios de la clínica.

**Mascotas** - No está permitido que traiga mascota (s) a la cita, a no ser que sea un perro de ayuda.

**Imágenes** - No está permitido hacer autorretratos sin preguntar, fotografías o vídeos en la sala de espera o en cualquier espacio de la clínica.

## Tarifas y Pagos

**Tarifas** - Las tarifas que la clínica utiliza para los tratamientos vienen determinadas y revisadas por la Autoridad de Salud Holandesa (NZa). Puede encontrar las tarifas actualizadas en la página web de la clínica.

**Presupuesto de los costes del tratamiento** - Con una cuantía superior a 250€, por ley, se tiene que informar al paciente por escrito del precio esperado que tiene el tratamiento. El presupuesto se guarda siempre en el historial del paciente y se puede pedir en todo momento.

**Presupuesto de urgencia grave** - En este caso, puede (excepto en algunas ocasiones) llevarse a cabo el tratamiento sin que se le haya dado un presupuesto con antelación al paciente.

**Costes del tratamiento/s** - Todos los costes del tratamiento, incluidos los costes de laboratorio y materiales, serán añadidos a la factura y los tendrá que pagar el cliente. Independientemente de si el seguro cubre total o parcialmente los costes. Los costes de tratamiento que se cobran pueden variar según el presupuesto.

**Coste del tratamiento de los menores** - El coste del tratamiento a menores se cobrará a los responsables legales de estos. El responsable legal tiene también la responsabilidad de que los menores acudan a las citas que tienen para hacer los tratamientos.

**Envío de facturas** - Puede encontrar más información sobre cómo enviamos las facturas en nuestra página web en el apartado de "Tarifas".

**Fecha límite de pago** - El pago de las facturas se debe realizar 21 días después de la fecha de facturación, salvo que se pacte otra cosa. No se nos permite retirar el dinero de su cuenta. El dinero se debe ingresar en el número de cuenta que aparece en la factura.

**Pago por adelantado** - La clínica tiene derecho a dejar que se paguen los costes total o parcialmente con antelación, en casos que exista una razón justificada. Teniendo en cuenta los requisitos de la NZa.

**Cobro de gastos** - Todos los gastos judiciales/ o extrajudiciales que tengan que ver con el cobro de las facturas de los tratamientos o servicios proporcionados por la clínica, se le cobrarán al paciente.

## Procedimiento de Quejas

**Quejas sobre la factura** - Las quejas sobre reclamaciones de gastos, deben ser presentadas dentro de 14 días después de la fecha de facturación. Puede encontrar las instrucciones actualizadas en la página web de la clínica.

**Manejo de quejas** - Las quejas sobre la ejecución de un tratamiento deben presentarse, con una explicación clara, en un plazo razonable de tiempo. Puede encontrar instrucciones actualizadas en la página web de la clínica.

**Recibo y manejo de quejas** - Después de recibir el formulario de queja, se envía al cliente un acuso de recibo en 7 días laborables. La queja se revisará dentro de 21 días contados después de la fecha en que se recibe.