

CONDIZIONI GENERALI

1. Disposizioni introduttive

Il fornitore di servizi odontoiatrici è LUVAGOTERRA d.o.o., Vilharjeva 42, 1000 Lubiana, Partita IVA SI 82691029.

I servizi di LUVAGOTERRA d.o.o., Vilharjeva 42, 1000 Lubiana (di seguito denominato "Fornitore") comprendono tutti i servizi odontoiatrici offerti o definiti sul sito web www.orthodental.it, compresi i servizi aggiuntivi forniti indipendentemente o come parte di un altro servizio offerto o fornito dal Fornitore (di seguito denominato "Servizi").

Le Condizioni generali, unitamente al Piano di trattamento, si applicano all'ordine e all'utilizzo dei servizi del Fornitore; le Condizioni generali e il Piano di trattamento definiscono i diritti e gli obblighi tra il Fornitore e i Clienti dei servizi e, insieme all'ordine effettuato, costituiscono il Contratto d'ordine dei servizi. Le presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante di qualsiasi negozio giuridico derivante da un ordine del cliente accettato.

"Cliente" indica qualsiasi persona che ordina e utilizza i servizi del Fornitore.

Tutti i clienti minorenni devono avere il permesso di un genitore o di un tutore per utilizzare i Servizi. Se il minore è minorenne, il genitore o il tutore deve leggere e accettare le presenti Condizioni d'uso.

Per "piano di trattamento" si intende un modulo d'ordine del servizio specifico per il cliente che include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, un riepilogo dell'anomalia presente, il piano di trattamento, le istruzioni obbligatorie per la post-terapia e i materiali essenziali (come impianti, dispositivi, ecc.) da utilizzare nel trattamento e costituisce il consenso informato scritto del cliente.

2. Validità e applicazione delle Condizioni generali di contratto

Il Cliente sarà vincolato dalle Condizioni Generali in vigore al momento dell'ordine online dei Servizi o dal momento in cui ne viene a conoscenza presso la sede del Fornitore. Al momento dell'ordine, al Cliente verranno ricordate le Condizioni generali e confermerà di esserne a conoscenza con l'invio dell'ordine. Il Piano di trattamento su misura per il cliente, unitamente alle Condizioni generali di contratto in oggetto, costituisce il rapporto contrattuale tra il Fornitore e il cliente.

Utilizzando il Sito web, il Cliente accetta e acconsente a tutte le disposizioni dei presenti Termini e condizioni, compresi tutti i link e le loro parti costitutive, e riconosce di essere stato informato dell'Informativa sulla privacy.

Il Listino prezzi dei servizi (di seguito denominato "Listino prezzi"), disponibile sul sito web www.orthodental.it e presso i locali commerciali del Fornitore, è da considerarsi un allegato e parte integrante delle presenti Condizioni generali. L'Offerente avrà il diritto di modificare le disposizioni dei presenti Termini e Condizioni Generali senza preavviso ai Clienti, comprese le modifiche ai prezzi dei Servizi, dove per data di modifica si intende la data di pubblicazione sul sito web www.orthodental.it o la data indicata sul listino prezzi a disposizione dei Clienti presso i locali commerciali dell'Offerente.

In caso di modifica del listino prezzi, i prezzi rivisti saranno applicati a partire dalla data di pubblicazione.

3. **Pagamento**

Tutti i prezzi indicati nel listino prezzi o sul sito web sono espressi in euro (EUR) e comprendono l'imposta sul valore aggiunto (IVA), ad eccezione dei servizi esenti da IVA ai sensi della legge sull'imposta sul valore aggiunto.

I servizi minori sono di solito addebitati direttamente dal fornitore dopo la prestazione del servizio, a meno che non sia stato concordato un pagamento rateale tra il fornitore e il cliente. Pertanto, il fornitore fatturerà al cliente i servizi minori direttamente dopo la prestazione del servizio e il cliente sarà tenuto a pagare immediatamente la fattura.

Per i servizi di maggiore entità (terapie ortodontiche, protesi, procedure specialistiche che richiedono diverse ripetizioni - trattamento della malattia parodontale, ecc.), il cliente può essere fatturato con un periodo di pagamento fisso o tramite (pre)fatturazione. Se il cliente non paga la fattura prima della prestazione, il fornitore non è obbligato a fornire il servizio.

Il cliente può richiedere l'approvazione del credito per i servizi del fornitore attraverso il fornitore, che lo inoltrerà al creditore (Leanpay). L'approvazione del credito e i termini di rimborso per i servizi del fornitore non sono coperti dalle presenti Condizioni generali, ma sono concordati individualmente tra il cliente (mutuatario) e il creditore.

Il check-up Invisalign gratuito è riservato esclusivamente agli adulti e ai bambini di età superiore ai 7 anni che si presentano per la prima volta a un check-up ortodontico e che non sono ancora in trattamento ortodontico o che desiderano interrompere il trattamento e iniziare la terapia con apparecchi Invisalign. Se il cliente non soddisfa le condizioni di cui sopra, il servizio fornito sarà addebitato secondo il listino prezzi in vigore.

4. **Ordine dei servizi**

Il cliente può abbonarsi ai servizi tramite un modulo online, per telefono o direttamente con il fornitore.

Il contratto si considera concluso o l'offerta accettata nel momento in cui il cliente risponde all'invito e utilizza i servizi del fornitore nel momento proposto. Il contratto si conclude anche se il cliente utilizza i servizi del fornitore senza un ordine preventivo.

Le immagini contenute nell'offerta e in altri materiali forniti dall'Offerente, compreso il sito web, sono simboliche e il Cliente non può fare affidamento su di esse in alcun modo o pretendere dall'Offerente sulla base di esse.

Se il cliente annulla l'appuntamento precedentemente concordato, deve comunicarlo all'offerente almeno 24 ore prima dell'appuntamento concordato.

Se il cliente non disdice per tempo tre appuntamenti consecutivi, l'offerente è autorizzato ad addebitare il prezzo della prima visita specialistica.

Se il cliente disdice due volte il primo check-up gratuito, il fornitore si riserva il diritto di addebitare il check-up successivo al listino prezzi in vigore per il check-up specialistico.

Nel caso in cui il cliente non si presenti all'appuntamento concordato e le sue condizioni peggiorino nel frattempo, il fornitore non è responsabile di tale peggioramento, in quanto gli è stato impedito di monitorare le condizioni del cliente.

Nel caso in cui il cliente non segua le istruzioni del fornitore e ciò comporti un deterioramento, il fornitore ha il diritto di addebitare al cliente il servizio completo secondo il listino prezzi o si riserva il diritto di addebitare costi aggiuntivi, anche in caso di ripetizione (parziale o totale) del servizio.

Per i servizi e gli ordini in cui il fornitore produce, utilizza o ordina beni realizzati secondo le specifiche del cliente e su misura per le sue esigenze personali, il recesso dal contratto non è possibile o consentito dalla legge sui consumatori.

Il cliente può recedere dal contratto per iscritto nei casi previsti dalla legge sulla tutela dei consumatori. Il cliente non può recedere unilateralmente dal contratto per mancato pagamento dell'importo contrattuale. La risoluzione unilaterale del corrispettivo non costituisce recesso dal contratto. Il prestatore non è tenuto a rimborsare il pagamento ricevuto dal cliente a causa dell'impossibilità di completare il servizio a causa di azioni del cliente (mancata risposta agli inviti all'udienza, ecc.).

L'Offerente può risolvere unilateralmente il Contratto se il Cliente non salda gli obblighi in sospeso entro otto (8) giorni dal ricevimento del sollecito. Se il Cliente non salda gli obblighi dopo il sollecito, la data di risoluzione del Contratto sarà quella in cui l'Offerente ha inviato al Cliente una dichiarazione scritta di risoluzione del Contratto.

L'Offerente ha il diritto di recedere unilateralmente dal contratto se, dopo l'invio dell'ordine da parte dell'Offerente, un esame approfondito da parte del cliente rivela che il servizio ordinato non è in grado di raggiungere lo scopo dell'ordine o renderebbe più difficile l'adempimento da parte dell'Offerente (cambiamento delle circostanze) e le parti non hanno raggiunto una modifica amichevole dell'ordine.

5. **Buoni regalo**

Se una persona acquista un buono regalo dal fornitore per un servizio specifico o con un valore monetario specifico, la data di scadenza è scritta sul buono. Il buono deve essere riscattato per il servizio o il valore specificato entro il termine indicato sul buono. Una persona non avrà diritto al rimborso di eventuali somme pagate in anticipo per un buono non utilizzato o per la scadenza della validità di un buono.

6. **Scadenze del servizio**

Il fornitore del servizio dovrà eseguire il servizio entro il termine indicato nell'offerta o nella corrispondenza tra il fornitore e il cliente. Tuttavia, il fornitore si riserva il diritto di prolungare i termini per i singoli trattamenti, in quanto fattori imprevisti possono causare il prolungamento del trattamento.

I termini per l'esecuzione del servizio possono anche essere prorogati su richiesta del cliente, a condizione che il fornitore sia d'accordo.

In caso di forza maggiore (un evento che non poteva essere previsto, evitato o scongiurato e che è stato causato dall'esterno e non è il risultato dell'uso di un oggetto o di un'attività), i termini per l'esecuzione del servizio saranno prorogati per la durata della forza maggiore, a condizione che il Fornitore notifichi al Cliente il verificarsi della forza maggiore non appena possibile. Sono considerati forza maggiore anche gli eventi che esulano dalla sfera del Fornitore.

Nel caso in cui la collaborazione del cliente sia necessaria o utile per l'inizio, la continuazione o il completamento del servizio da parte del fornitore (ad esempio, la conferma delle soluzioni proposte, la consegna della documentazione, la fornitura di informazioni chiave per l'implementazione, ecc.), e il cliente non rispetti la scadenza concordata o non risponda alla richiesta del fornitore, quest'ultimo avrà la possibilità di prorogare le scadenze previste per l'implementazione.

Se il Cliente paga il servizio concordato in anticipo, il Cliente deve iniziare il servizio concordato entro sei (6) mesi dalla data di pagamento. Se il Cliente, per motivi non imputabili al fornitore, non inizia il servizio entro questo periodo e il prezzo del servizio cambia nel frattempo, il fornitore si riserva il diritto di richiedere un pagamento aggiuntivo per la differenza di prezzo e un pagamento aggiuntivo per eventuali servizi che devono essere eseguiti nuovamente a causa del passaggio di un periodo di tempo più lungo.

7. **Garanzie del fornitore di servizi**

Il prestatore è responsabile dei propri servizi in conformità agli standard imposti dalla dottrina professionale ed esercita tutta la cura richiesta dalla professione nell'esecuzione dei propri servizi.

Il fornitore fornisce servizi basati sulla dottrina e sull'etica medica, nel rispetto della dignità umana, della persona e della tutela dei diritti umani. Il fornitore si impegna a proteggere i dati personali e a garantire la tracciabilità dell'accesso ai dati in conformità con la legge sulla protezione dei dati personali.

La responsabilità professionale dell'offerente è assicurata da Wiener Städtische.

Il Provider non sarà ritenuto responsabile se il servizio non è fornito in conformità con i desideri estetici del cliente. Il Fornitore non è responsabile dell'esito del servizio se il cliente non segue le istruzioni fornite dopo il completamento del servizio o non segue le procedure da seguire dopo il trattamento.

Il fornitore non è responsabile di eventuali spostamenti dei denti del cliente in caso di servizi con fili, lamine, apparecchi o paradenti, poiché esiste la possibilità di spostamenti dei denti anche in caso di ritenzione corretta.

Nel caso dello sbiancamento dentale con laser o con lamine, il fornitore non garantisce il colore dei denti dopo lo sbiancamento, poiché il colore dei denti dipende anche dalla genetica, dalle abitudini alimentari, dal fumo, ecc.

Nel caso in cui il cliente non mantenga una regolare igiene orale, il fornitore non può essere ritenuto responsabile per eventuali danni causati dopo l'esecuzione di impianti, protesi, ortodonzia o altri servizi.

Il fornitore non può garantire che il risultato del servizio sia quello previsto per un cliente fumatore, poiché il fumo danneggia direttamente la salute dei denti (tra l'altro, può rallentare il processo di guarigione dopo l'inserimento dell'impianto, privando il corpo dell'ossigeno necessario per recuperare rapidamente). La sopravvivenza a lungo termine degli impianti è significativamente ridotta nei fumatori. Il fumo non è una controindicazione, ma rappresenta una seria minaccia per il successo dell'inserimento di un impianto dentale e il fornitore deve avvertire il cliente in anticipo.

Il Fornitore non fornisce alcuna dichiarazione o garanzia in merito ai tempi di ricezione dei materiali ordinati e degli altri prodotti necessari per l'esecuzione del servizio ordinato.

8. **Obblighi del cliente**

Il cliente è tenuto a fornire al fornitore tutte le informazioni e a spiegare tutti i fatti e le circostanze mediche richieste dal fornitore che possono influire sulla prestazione. Il cliente deve inoltre fornire al fornitore tutta la documentazione di cui quest'ultimo ha bisogno per fornire il servizio (ad esempio radiografie - ortopediche, CBCT, eventuali referti di specialisti, ecc.)

In caso di modifica, il Cliente è tenuto a informare immediatamente l'Offerente di ogni cambiamento. Il Cliente subirà le conseguenze negative della mancata comunicazione della modifica delle informazioni e/o delle circostanze.

In caso di carenze o irregolarità, il cliente è tenuto a informare immediatamente l'offerente per risolvere la situazione nel più breve tempo possibile. Se l'oggetto del reclamo può essere corretto sul posto, cioè nei locali dell'offerente, e la presunta irregolarità non è stata comunicata immediatamente all'offerente, si ritiene che il cliente abbia accettato il servizio e non è possibile alcun reclamo successivo.

Per altri difetti che non possono essere eliminati sul posto, è possibile presentare un reclamo scritto entro 8 giorni dalla data di notifica via e-mail all'indirizzo info@orthodental.si. Dopo la scadenza del termine, il Contraente non si occuperà del merito del reclamo.

Il cliente può presentare un ricorso scritto contro la fattura emessa per il servizio prestato, oggetto della transazione, entro 8 giorni dal ricevimento della fattura. Entro otto giorni dal ricevimento del reclamo, il fornitore dovrà stabilire, insieme al cliente, se il reclamo è giustificato. Se il cliente non presenta reclami in merito all'entità o alla

qualità del servizio fornito sulla base delle Condizioni generali, la fattura viene accettata per intero.

I pazienti presentano i loro reclami e le loro richieste in conformità con la legge sulla tutela dei diritti dei pazienti.

9. **Fotografare le condizioni della dentizione**

Il Cliente prende atto che il Fornitore, al fine di eseguire efficacemente la terapia e gli interventi medici necessari, scatta fotografie delle condizioni dei denti prima e durante la terapia, che sono necessarie al Fornitore per scopi medici e che servono come aiuto nel processo di trattamento.

10. **Copyright**

Tutti i contenuti, compresi testi, immagini, grafici, animazioni o altri documenti, presenti sul sito web sono di proprietà esclusiva del proprietario del sito web e sono protetti da copyright ai sensi delle leggi vigenti. Lo stesso vale per tutta la documentazione con immagini inclusa, che viene consegnata direttamente al cliente.

È vietata la copia e la pubblicazione di qualsiasi contenuto, in tutto o in parte, su altri siti, salvo autorizzazione scritta del fornitore.

11. **Protezione dei dati personali**

Con la stipula del Contratto di abbonamento, il Cliente acconsente all'utilizzo dei propri dati personali e dei dati contenuti nella cartella clinica ai fini della fornitura dei servizi previsti dal presente Contratto. Il Cliente fornisce al Fornitore il proprio consenso esplicito al trasferimento e all'utilizzo dei dati ai fini della fornitura di servizi sanitari.

Se si tratta della fornitura di servizi a un minore, il tutore legale del minore, in qualità di cliente, acconsente espressamente all'utilizzo dei dati delle cartelle cliniche dei minori ai fini della fornitura di servizi sanitari con la stipula del contratto.

Il fornitore può anche mettere a disposizione altri contraenti per l'erogazione regolare e tempestiva dei servizi, e l'utente accetta espressamente che anche gli altri contraenti possano utilizzare i dati personali e i dati contenuti nella cartella clinica.

Il Cliente dà il suo esplicito consenso all'utilizzo dei dati personali allo scopo di informarlo su nuovi prodotti e servizi o soluzioni tecniche e attività simili offerte dal Fornitore o dai suoi partner contrattuali per la fornitura di servizi: suddivisione dei clienti, elaborazione statistica e informazione sulle offerte, marketing diretto, ricerche di mercato, realizzazione di analisi commerciali.

12. **Disposizioni finali**

In conformità all'articolo 76 della legge sull'assistenza sanitaria, il fornitore di servizi effettua una supervisione professionale interna. Anche la Camera medica slovena e il

Ministero della Sanità sono responsabili della supervisione ai sensi dell'articolo 76 della ZZDej.

I rapporti tra l'utente e l'operatore sanitario che non sono regolati dai presenti Termini e condizioni sono disciplinati dalla legge (slovena) che regola i rapporti contrattuali. Eventuali controversie dovranno essere risolte di comune accordo tra le parti. Se ciò non fosse possibile, il tribunale di Lubiana sarà competente per la risoluzione delle controversie.

Le presenti Condizioni Generali saranno valide e applicabili a partire dall'1.2.2024.