

## Artikel 1: Definities

In deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

**Laboratorium:** Het technisch Laboratorium dat het werkstuk zal leveren

**Opdrachtgever:** De wederpartij van het Laboratorium

**Opdracht:** Iedere opdracht van de Opdrachtgever aan het Laboratorium

**Overeenkomst:** Iedere verkoop- en leveringsovereenkomst die tussen Opdrachtgever en Laboratorium tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst, niet zijnde een aanbieding.

**Aanbieding:** Iedere offerte betreffende het verkopen en/ of leveren van producten en/ of diensten. Producten en diensten: alle zaken die het onderwerp zijn van een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Laboratorium, zoals hierboven bedoeld.

**Voorwaarden:** Deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden.

## Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn op alle door Laboratorium aan Opdrachtgever gedane aanbiedingen en tussen Laboratorium en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, tenzij door Opdrachtgever en Laboratorium schriftelijk anders wordt overeengekomen.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.3 De opdrachtgever wordt geacht akkoord te gaan met deze voorwaarden. Eventuele afwijkingen van deze voorwaarden dienen uitdrukkelijk schriftelijk te worden overeengekomen. Aan dergelijke afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later aangevane rechtsverhoudingen.
- 2.4 Eventuele andere algemene voorwaarden, daaronder begrepen die van de Opdrachtgever, worden door het Laboratorium niet geaccepteerd, tenzij Laboratorium en Opdrachtgever schriftelijk hebben verklaard dat zodanige andere voorwaarden wel van toepassing zijn.

## Artikel 3: Prijzen

- 3.1 Laboratorium stelt Opdrachtgever periodiek op de hoogte van haar prijzen, met inachtneming artikel 3.3 en 3.4 bepaald is.
- 3.2 Alle prijzen worden vastgesteld in Euro en zijn vrijgesteld van BTW.
- 3.3 De prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van de publicatie ervan voor Laboratorium geldende omstandigheden, zoals ondermeer valutakoersen, aankooprijzen, heffingen en belastingen die direct of indirect van Laboratorium worden geheven dan wel door derden ten laste van Laboratorium worden gebracht.
- 3.4 Ingeval van wijziging van één of meer kostprijsfactoren gedurende de geldigheidsduur van de algemene prijsopgave zal Laboratorium de prijzen dienovereenkomstig aanpassen.
- 4.3 De prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst voor Laboratorium
- 4.4 In geval van wijziging van één of meer kostprijsfactoren na de datum van totstandkoming van de overeenkomst, zal Laboratorium de overeengekomen prijs dienovereenkomstig aanpassen.
- 4.5 Alle opgaven door Laboratorium van getallen, maten, gewichten en/ of andere aanduidingen van de producten en diensten zijn met zorg gedaan. Laboratorium kan er echter niet voor instaan dat zich ter zake geen technisch onvermijdelijke afwijkingen van kleuren en eigenschappen en/ of afwijkingen met dergelijke tolerantie zullen voordoen. Getoonde of verstrekte monsters, tekeningen of modellen zijn slechts aanduidingen van de betreffende producten en diensten.

## Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst:

- 5.1 Laboratorium zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende wetenschap.
- 5.2 Indien en voor zover een goede uitwerking van de overeenkomst dit vereist, heeft Laboratorium het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 5.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Laboratorium aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Laboratorium worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Laboratorium zijn verstrekt, heeft Laboratorium het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/ of de uit vertraging voortvloeiende extra kosten tegen de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.4 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Laboratorium de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

## Artikel 6: Levertijd

- 6.1 De door Laboratorium opgegeven levertijd heeft bindende kracht.
- 6.2 De levertijd vangt aan zodra de opdracht door Laboratorium is aanvaard, dan wel indien Laboratorium voor de uitvoering van de overeenkomst gegevens of hulpmiddelen nodig heeft, die door Opdrachtgever moeten worden verstrekt, op de dag dat alle benodigde gegevens of hulpmiddelen in het bezit zijn van Laboratorium.
- 6.3 Tijdstip van levering is het moment van aflevering bij Opdrachtgever.
- 6.4 Bij overschrijding van de opgegeven levertijd heeft Opdrachtgever recht op schadevergoeding voor zover redelijkheid en billijkheid zich daar niet tegen verzetten en daadwerkelijke schade is geleden door Opdrachtgever, behoudende voor zover sprake is van een situatie zoals bedoeld in artikel 9. Opdrachtgever heeft geen recht op ontbinding van de overeenkomst, tenzij de overschrijding van de levertijd zodanig is, dat van Opdrachtgever redelijkerwijs niet kan worden verlangd, dat hij het betreffende gedeelte van de overeenkomst in stand laat. Opdrachtgever is in geval van overschrijden van de alsdan overeengekomen nieuwe levertijd gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

## Artikel 7: Verzending, overgang risico en eigendomsvoorbehoud

- 7.1 Alle leveringen geschieden ten huize van de Opdrachtgever.
- 7.2 Tot aan het moment van het afleveren bij Opdrachtgever zijn de producten voor risico van Laboratorium. Op het moment van ontvangst van de producten ten huize van Opdrachtgever gaat alle risico voor directe en indirecte schade, welke aan deze producten mochten ontstaan op de Opdrachtgever over.
- 7.3 De door Laboratorium aan Opdrachtgever geleverde en te leveren producten blijven eigendom van Laboratorium, zolang Opdrachtgever nog niet geheel heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen voortvloeiende uit de desbetreffende met Laboratorium aangegane overeenkomst.

## Artikel 8: Geheimhouding

Opdrachtgever en Laboratorium zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

## Artikel 9: Niet toerekenbare tekortkoming

- 9.1 Onder niet toerekenbare tekortkoming wordt te dezen verstaan: Elke van de wil van Opdrachtgever en/ of Laboratorium onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de Opdrachtgever niet meer kan worden verlangd. Onder niet toerekenbare tekortkoming wordt in ieder geval begrepen: oorlog, oproer, werkstaking, bedrijfsbezetting, brand, overstroming,

- overheidsmaatregelen e.d., zowel bij Laboratorium alsmede bij de Leveranciers van materialen, waardoor de verplichtingen jegens de Opdrachtgever niet meer kunnen worden nagekomen.
- 9.2 Indien er zich een overmachtsituatie voordoet zoals genoemd in artikel 9.1, dan zijn Opdrachtgever en Laboratorium gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de overeenkomst definitief te ontbinden. Laboratorium zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van een (dreigende) omstandigheid, zoals bedoeld in artikel 9.1 op de hoogte stellen en zal over ontbinding met de Opdrachtgever overleg voeren.
- 9.3 Indien Laboratorium bij het intreden van de omstandigheid als bedoeld in artikel 9.1 al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen. Dit geldt niet wanneer het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
- 9.4 Iedere aanspraak op schade vergoeding is in geval van een niet toerekenbare tekortkoming uitgesloten.

#### **Artikel 10: Betaling**

- 10.1 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na ontvangst van het maandoverzicht.
- 10.2 Alle betalingen aan Laboratorium dienen zonder enige aftrek of schuldvergelijking te geschieden ten kantore van Laboratorium of op een door Laboratorium aangewezen rekening en worden geboekt in mindering op de oudste uitstaande schuld van Opdrachtgever aan Laboratorium.
- 10.3 Bij overschrijding van het betalingstermijn genoemd in artikel 10.1 is Opdrachtgever in verzuim zonder dat hiervoor enige in gebreke stelling is vereist. In dat geval heeft Laboratorium het recht om Opdrachtgever vanaf de vervaldag rente in rekening te brengen, gelijk aan de wettelijke rente, maar met een minimum van 1% per maand over het verschuldigde factuurbedrag tot aan het tijdstip van de algehele voldoening van het factuurbedrag.
- 10.4 Indien bij herhaling het gestelde in artikel 10.1 door Opdrachtgever niet wordt nagekomen, heeft Laboratorium het recht, alvorens verder te presteren van Opdrachtgever contante betaling of vooruitbetaling te verlangen.

#### **Artikel 11: Reclames**

- 11.1 Opdrachtgever is gehouden om de bij hem afgeleverde zaken direct te inspecteren en controleren op zichtbare gebreken.
- 11.2 Onverminderd het elders in deze voorwaarden bepaalde, dienen alle reclames betreffende door laboratorium verrichte werkzaamheden of door haar geleverde producten, binnen 10 werkdagen na aflevering schriftelijk te zijn ingediend onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond der klachten.
- 11.3 Afwijkingen met een redelijke tolerantie geven aan de Opdrachtgever geen recht op reclame.
- 11.4 gereclameerde producten moeten op verlangen door Laboratorium worden gekeurd. De kosten van de keuring zijn voor rekening van de Opdrachtgever tenzij terecht is gereclameerd.
- 11.5 Indien de reclame gegrond wordt bevonden, zal; laboratorium het product of een onderdeel daarvan, waarop de reclame betrekking heeft, kosteloos herstellen vervangen of aan de Opdrachtgever vergoeden, zulks ter keuze van laboratorium.
- 11.6 Het indienen van een reclame ontslaat Opdrachtgever nimmer van zijn betalingsverplichtingen ten opzichte van Laboratorium. Reclame is geen reden voor het opschorten van de betalingsverplichting voor het betreffende werkstuk, tenzij dit niet redelijk is te achten.

#### **Artikel 12: Garantie**

- 12.1 Met inachtneming van het geen elders in deze voorwaarden is bepaald staat Laboratorium in voor de deugdelijkheid alsmede de kwaliteit van de door haar geleverde producten c.q. het gebruikte en/of geleverde materiaal, gedurende 18 maanden na levering. Deze garantiebepaling geldt eveneens, mar dan voor onbepaalde tijd voor verborgen gebreken, doch alleen wanneer zulke gebreken uitsluitend of overwegend het gevolg zijn van een onjuistheid in het ontwerp en/of fabricage van het werkstuk door Laboratorium, dan wel ten gevolge van gebrekkige afwerking of gebruik van slecht materiaal door Laboratorium. Indien het geleverde of de materialen niet voldoen aan de in het normale verkeer daar aan te stellen eisen, zal Laboratorium de, als gevolg daarvan, ontstane gebreken aan het geleverde werkstuk kosteloos herstellen, vervangen of aan de Opdrachtgever vergoeden, zulks ter keuze van Laboratorium.
- 12.2 De garantieverplichting van Laboratorium vervalt indien het geleverde werkstuk door Opdrachtgever onoordeelkundig wordt gebruikt, onjuist wordt behandeld of wordt blootgesteld aan een buitengewone belasting (zoals bijvoorbeeld bij splints), de technische aanwijzingen betreffende het gebruik van het product niet in acht worden genomen, er sprake is van ondeugdelijk materiaal hetgeen door Opdrachtgever ter beschikking is gesteld of uitdrukkelijk is voorgeschreven en tenslotte nog bij leveringen waarbij tengevolge van de constructie (bijv. scheur-, breuk- of vervormingsgevaar, of tengevolge van de toepassingsmethode met een vroegtijdig verbruik rekening moet worden gehouden. Iedere garantieverplichting vervalt tevens, indien de reclame een gevolg is van een fysieke dan wel restauratieve wijziging in de mond van de patiënt.
- 12.3 Garantie voor, door Laboratorium, elders ingekochte producten en/of materialen wordt slechts gegeven indien en voor zover de betreffende fabrikant/leverancier garantie verstrekt. Laboratorium verplicht zich producten en/of materialen in te kopen bij fabrikanten/leveranciers waarvan Laboratorium in redelijkheid mag aannemen dat dit goede en betrouwbare fabrikanten/leveranciers zijn.
- 12.4 Laboratorium is gehouden tot nakoming van de in dit artikel omschreven garantieverplichtingen zowel binnen Nederland als daarbuiten.
- 12.5 Zonder toestemming van Laboratorium mag niets aan de gebreken vertonende producten worden veranderd, op straffen van verval de in dit artikel omschreven garantieverplichtingen. Als verandering wordt niet beschouwd het verrichten van normale handelingen die dienen om het werkstuk te kunnen plaatsen en het bijslijpen van prothesen en andere werkstukken ter verwijdering van drukplaatsen e.d., zonder dat de bruikbaarheid van het werkstuk als zodanig in het geding is.

#### **Artikel 13: Aansprakelijkheid**

- 13.1 De aansprakelijkheid van Laboratorium jegens Opdrachtgever en derden is uitdrukkelijk beperkt tot de nakoming van de in artikel 6.4 en 12 omschreven verplichtingen. Behoudens bepalingen van dwingend recht inzake (product) aansprakelijkheid en opzet of grove schuld van Laboratorium of haar ondergeschikten, alsmede met inachtneming van de rechtsregels van openbare orde en goede trouw, is Laboratorium niet gehouden tot enige vergoeding van schade, van welke aard dan ook, direct of indirect, zowel bij de wederpartij als bij derden.
- 13.2 Opdrachtgever vrijwaart Laboratorium voor alle aanspraken van derden veroorzaakt door gebruikmaking in het kader van de overeenkomst door Laboratorium van door Opdrachtgever verstrekte gegevens.

#### **Artikel 14: Incassokosten**

- 14.1 Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechten voor rekening van Opdrachtgever. In ieder geval is koper in het geval van geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd.
- 14.2 Indien gebruiker hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
- 14.3 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Artikel 15: Geschillen**

- 15.1 De rechter in de vestigingsplaats van Laboratorium is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Laboratorium het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- 15.2 Partijen zullen eerst beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### **Artikel 16: Ontbinding en opschorting**

- 16.1 Indien Opdrachtgever op enige wijze jegens Laboratorium te kort schiet in de nakoming van enige verplichting, alsmede in geval van aanvraag tot surseance van betaling, faillissementsaanvraag, faillissement of liquidatie van Opdrachtgever of staking van onderneming van Opdrachtgever is Laboratorium onverminderd de overige aan haar toekomende rechten en zonder enige verplichtingen tot schadevergoeding, bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, dan wel de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
- 16.2 Indien Laboratorium conform het in artikel 16.1 bepaalde de overeenkomst ontbindt, wordt onverminderd de overige rechten van Laboratorium, al hetgeen Opdrachtgever aan Laboratorium uit welke hoofde ook is verschuldigd, ineens opeisbaar en zal Laboratorium zijn gerechtigd de verdere uitvoering van enige opdracht onmiddellijk op te schorten.

## Garantieoverzicht

Binnen een jaar na plaatsing	100%
Binnen 1-2 jaar na plaatsing	80%
Binnen 2-3 jaar na plaatsing	60%
Binnen 3-4 jaar na plaatsing	40%
Binnen 4-5 jaar na plaatsing	20%
Na 5 jaar	0%

## Garantieprocedure

De garantieprocedure is van toepassing op alle reeds geleverde, gefactureerde en betaalde werkstukken.

Opdrachtgever meldt het gebrek bij Ivory, bij voorkeur telefonisch, anders schriftelijk per e-mail.

Om de klacht te behandelen, heeft Ivory nodig:

- situatiefoto's voor het beslijpen en/of verwijderen van het werkstuk. Indien foto's niet mogelijk zijn, stuurt de opdrachtgever de patiënt naar Ivory.
- het volledige werkstuk, met alle bijbehorende onderdelen

De klacht wordt beoordeeld door Ivory

Na beoordeling van het werkstuk/de klacht, neemt Ivory contact op met de opdrachtgever voor bespreken van het plan van aanpak.

## Aanvulling artikel 12

Buiten de garantie vallen:

- beschadiging door knarsen
- Beschadiging door werkstuk laten vallen nadat het is losgekomen uit de mond
- Gebruik buiten normale omstandigheden, zoals het openen van bierflessen
- Patiënt blijkt ontevreden over het werkstuk nadat het definitief is gecementeerd
- Kaakresorptie onder dummy's
- Gingiva recessie tpv geplaatste kronen/bruggen
- Als tijdens het productieproces blijkt dat er ergens iets mis is gegaan, waardoor het werkstuk niet aan de eisen zal voldoen en dit duidelijk naar de opdrachtgever is gecommuniceerd door Ivory, maar opdrachtgever toch besluit het werkstuk te laten vervaardigen, zonder daarin de door Ivory gewenste aanpassingen te laten doorvoeren.