

Details zur **duo**Garantie.



HEIMERLE+MEULE

Die Heimerle + Meule duoGarantie

Die duoGarantie ist ein Herstellergarantiesystem der Firma Heimerle + Meule GmbH, das es Ihrem zahntechnischen Meisterbetrieb ermöglicht, auf alle aus Heimerle + Meule Legierungen, die mit dem Zusatz „duo“ gekennzeichnet sind, hergestellten Arbeiten eine bis zu 60-monatige Garantie auszusprechen, die den Erwartungen Ihrer Kunden im Garantiefall vollumfänglich entspricht. Die duoGarantie wertet ausgezeichneten Zahnersatz aus einem deutschen zahntechnischen Meisterbetrieb nochmals auf.

1. Leistungsumfang

gemäß Bedingungen duoGarantie Stand 10/05

Die Garantiezusage erstreckt sich auf alle Arten von zahntechnischen Arbeiten, die gemäß den Verarbeitungsanweisungen der Heimerle + Meule GmbH aus den jeweiligen duoLegierungen hergestellt werden dürfen.

Im Garantiefall erstattet die Heimerle + Meule duoGarantie für Neuanfertigungen oder Reparaturen die Technikleistung Ihres Dentallabors, Materialkosten und die Zahnarzhonorare bis zu

- EUR 400.- je verwendetem Gramm Heimerle + Meule duoLegierungen, maximal EUR 10.000.- pro Arbeit,
- EUR 650.- je Einzelkrone oder Inlay, unabhängig von der verwendeten Legierungsmenge,

abzüglich eventueller Leistungen anderer Kostenträger (gesetzliche oder private Krankenversicherung).

Die Garantieleistung für alle Garantiefälle eines Jahres beträgt maximal EUR 125.000,- je zahntechnischem Meisterbetrieb.

1.1 Selbstbehalt

Im Garantiefall wird ein Selbstbehalt auf Laborleistungen von maximal EUR 250.- in Abzug gebracht. Für Zahnarzhonorare wird kein Selbstbehalt in Abzug gebracht.

Bei Einzelkronen und Inlays beträgt der Selbstbehalt EUR 50.- je Einzelkrone/Inlay.

Die duoGarantie macht die für Sie aus der Garantiezusage entstehenden Risiken kalkulierbar. Der durch eine Reparatur oder Neuanfertigung entstehende betriebswirtschaftliche Ertrag wird mit dem Selbstbehalt pauschaliert in Abzug gebracht. Gleichzeitig wird durch den Selbstbehalt einem Bereicherungsinteresse oder sinkender Eigenverantwortung vorgebeugt. Zahnarzhonorare werden selbstverständlich ohne Abzug eines Selbstbehaltes erstattet.

1.2 Karenzzeit

Die Karenzzeit beträgt sechs Monate. Die duoGarantie leistet ab dem 7. Monat nach endgültiger Eingliederung der zahntechnischen Versorgung. Ein Verzicht auf die Karenzzeit würde die Inkorporation mangelbehafteter Arbeiten fördern, da sowohl das qualitativ minderwertig arbeitende Dental-Labor wie auch der Zahnarzt durch den absehbaren Eintritt des Garantiefalles finanziell profitieren. Das ist nicht das Ziel unserer Qualitätsinitiative „Made in Germany“.

2. Vorteile der duoGarantie

Mit der duoGarantie stellt Ihnen die Firma Heimerle + Meule ein betriebswirtschaftlich kostenneutrales Instrument zur Verfügung, das einen wichtigen Bestandteil Ihres Labormarketings darstellen kann.

Der Leistungsumfang und die Bedingungsformulierungen der duoGarantie orientieren sich an dem Garantieverprechen Ihres Labors (Eventualverbindlichkeiten) gegenüber dem Patienten. Mit Integration der duoGarantie in Ihr Marketing schließen Sie das ansonsten unkalkulierbare Risiko einer „Garantiezusage“ aus.

2.1 Sicherheit auch bei Serienschäden

Sowohl bei einzelnen Garantiefällen als auch im Fall von Serienschäden (Häufung von Garantiefällen aufgrund einer gleichartigen Ursache) schützt Sie die duoGarantie vor Aufwendungen in Größenordnungen, die die Existenz Ihres Betriebes gefährden können.

2.2 Vorteile bei Betriebsveräußerung

Im Falle einer Betriebsveräußerung wirkt sich die duoGarantie ebenfalls positiv für Sie aus. Da die langfristigen Eventualverbindlichkeiten aus den Garantiezusagen kein betriebswirtschaftliches Risiko für den Erwerber darstellen, wird der Wert Ihres Unternehmens nicht durch die Garantieverbindlichkeiten gemindert.

2.3 Leistung auch bei durch Fremdkomponenten verursachte Garantiefälle

Im Gegensatz zu klassischen Gewährleistungsversprechen leistet die duoGarantie auch bei Schäden, deren Ursache nicht in dem von Heimerle + Meule angelieferten Material oder Ihrer Herstellungsqualität liegt. Sie leistet auch dann, wenn die Ursache in einem qualitativen Mangel an einer Fremdkomponente (z. B. Geschiebe) begründet ist.

2.4 Zusammenarbeit mit einem anderen Dentallabor

Sie können die duoGarantie auch dann einsetzen, wenn Teile der Arbeit in einem anderen Dental-Labor hergestellt werden. Die Rechnungsstellung für die gesamte Arbeit muss jedoch durch Ihr Labor erfolgen. Falls in Ihrem Auftrag duoLegierungen von einem anderen Labor verarbeitet werden, stellen Sie diese bitte diesem Labor aus Ihrem Bestand zur Verfügung.

2.5 Unkomplizierte Garantiefallabwicklung

Einen weiteren Vorteil bietet Ihnen die duoGarantie im Garantiefall, da es sich um eine Herstellergarantie der Firma Heimerle + Meule handelt und nicht um eine Garantievericherung. Die gesamte Prüfung und Abwicklung von Garantiefällen übernimmt ein von Heimerle + Meule beauftragter, neutraler Dienstleister. Durch dieses für Sie kostenfreie „Backoffice“ ist eine schnelle und korrekte Abwicklung gewährleistet, das Ihnen unnötigen Verwaltungsaufwand erspart.

Die Garantieleistungen inklusive Zahnarzt Honorare werden direkt an Ihr Labor ausgezahlt.

2.6 Leistung nach aktuellem Patientenstatus

Die duoGarantie leistet entsprechend der zum Zeitpunkt des Garantiefalles gültigen Leistungsverzeichnisse bzw. Gebührenordnungen für Reparaturen und Neuanfertigungen im gleichen Umfang. Maßgeblich ist hierbei der aktuelle Patientenstatus. Somit ist sichergestellt, dass der Patient auch nach einem Wechsel von der gesetzlichen in die private Krankenversicherung mit der duoGarantie vollumfänglich geschützt ist. Die duoGarantie übernimmt in diesem Fall die höheren Sätze bei Privatliquidation (GOZ, BEB).

Mehrkosten, die durch zwischenzeitliche Erhöhungen der Gebührenordnungen entstehen, werden ebenfalls übernommen. Lediglich die Mehrkosten werden nicht erstattet, die dadurch entstehen, dass die zahntechnische Arbeit in verbesserter Form (z. B. durch erhöhten Legierungsverbrauch) wiederhergestellt wird.

2.7 Garantiedauer frei wählbar bis 60 Monate

Sie können jede Arbeit individuell mit 24, 36, 48 oder 60 Monaten Garantie versehen. Dadurch erhalten Sie die Möglichkeit, verschiedene Versorgungstechniken voneinander abzugrenzen. Geben Sie z. B. auf die Regelversorgung nur 36 Monate Garantie. Hochwertige Arbeiten mit gleich- oder andersartigen Versorgungen werten Sie dagegen mit der 60-monatigen Garantiezusage nochmals auf und liefern damit ein weiteres überzeugendes Argument.

Das Erfassen der Garantiedaten erfolgt einfach und schnell mit der kostenfreien Software duoData. Damit drucken Sie auch die Garantiezusage für den Patienten aus.

2.8 Kontrollintervalle frei wählbar

Jede zahntechnische Arbeit muss mindestens einmal jährlich vom behandelnden Zahnarzt kontrolliert und auf dem „Kontrollbogen“ mit Stempel und Unterschrift bestätigt werden, um den Garantieanspruch aufrecht zu erhalten. Kürzere Intervalle (3, 4, 6, 9 Monate) können Sie in Ihrer Garantiezusage individuell festlegen. Der „Kontrollbogen“ wird gleichzeitig mit der Garantiezusage erstellt. Die Termine errechnet die Software duoData anhand der von Ihnen vorgegebenen Garantiedauer und des Kontrollintervalls automatisch. Ansprechende Vordrucke erhalten Sie kostenlos von Heimerle + Meule.

2.9 Vorleistung anderer Kostenträger

Der Patient bezahlt erhebliche Krankenversicherungsbeiträge an seine gesetzliche oder private Krankenversicherung. Die duoGarantie will die Versicherer nicht von Ihrer Leistungspflicht befreien und deren Kosten senken, solange diese nicht bereit sind, qualitativ hochwertige Arbeit entsprechend zu honorieren.

3. Ausschlüsse

Von der Garantieleistung ausgeschlossen sind – nicht zuletzt aus wettbewerbsrechtlichen Gründen – Mängel an der zahntechnischen Arbeit, die nicht in Zusammenhang mit der Herstellungsqualität zu bringen sind.

Hierzu gehören:

- a) Beschädigungen oder Beeinträchtigungen durch Vorsatz, Verlust oder unsachgemäße Handhabung.
- b) Beschädigungen oder Beeinträchtigungen, die auf äußere Einwirkungen zurückzuführen sind.
- c) Beschädigungen oder Beeinträchtigungen durch Veränderung der medizinischen Gegebenheiten beim Patienten, insbesondere bei Verlust von natürlichen Zähnen oder Implantaten.
- d) Beschädigungen oder Beeinträchtigungen, die innerhalb der ersten 6 Monate nach der endgültigen Eingliederung auftreten.

Die Beweislast für das Vorliegen eines Ausschlusstatbestandes liegt bei der Firma Heimerle + Meule GmbH.

Nicht unter die Garantieleistung der duoGarantie fallen:

- e) Kosten für Neuanfertigung oder Reparatur durch einen anderen zahntechnischen Meisterbetrieb, weil die duoGarantie Ihr Marketinginstrument ist.
- f) Kosten, die dadurch entstehen, dass der zahntechnische Meisterbetrieb Garantieleistungen gegenüber dem Zahnarzt/Patienten zugesagt, die über den Garantieuftumfang der duoGarantie hinausgehen.
- g) Sonstige Aufwendungen des Patienten, wie z. B. Fahrt- und Telefonkosten sowie Verdienstauffälle und sonstige Vermögensschäden.
- h) Schäden an zahntechnischen Arbeiten, die unter Verwendung von anderen Edelmetalllegierungen ganz oder teilweise hergestellt wurden.

4. MARKETING mit der duoGarantie

Die duoGarantie unterstützt Sie dabei, Ihre Qualität erfolgreich zu kommunizieren und den Absatz hochwertiger Zahntechnik zu steigern.

4.1 Ihr Qualitätsversprechen

Die Konzeption der duoGarantie stellt Ihr Labor und nicht Heimerle + Meule in den Vordergrund, um eine entsprechende Marktpositionierung Ihres Unternehmens zu bewirken. Es steht Ihnen mit der duoGarantie frei, nur mit der handwerklich-technischen Qualität Ihres Unternehmens zu werben oder zusätzlich durch Nennung der Firma Heimerle + Meule als „Lieferant von Dentallegierungen höchster Güte“. Falls Sie zudem die Verblendkeramiken INSPIRATION bzw. PLATINA[®]m von Heimerle + Meule verwenden, können Sie auch diese als Basis für Ihre Qualität, den so genannten „Intel-Inside“ Effekt, nutzen.

4.2 Flexible Garantiedauer

Mittels der flexiblen Garantiedauer zwischen 24 und 60 Monaten haben Sie die Möglichkeit, unterschiedliche Qualitäten für den Kunden verständlich abzugrenzen. Sie entscheiden frei, welche Arbeit mit welcher Garantiedauer versehen wird.

4.3 Flexible Kontrollintervalle

Über die flexiblen Kontrollintervalle können Sie Ihre Kunden aktiv im Praxismarketing unterstützen. Kürzere Kontrollintervalle im sinnvollen Rahmen führen zu einer Steigerung der Patientenfrequenz in der Praxis. Auf dem „Kontrollbogen“ wird der Patient aufgefordert, auch nach Ablauf der Garantie die regelmäßigen Kontrolluntersuchungen wahrzunehmen. Somit wirkt sich Ihre Garantiezusage auch nach Ablauf der Garantiezeit positiv für die Zahnarztpraxis aus.

4.4 Zahnarztwechsel

Die duoGarantie beschränkt nicht das Recht auf freie Arztwahl. Wechselt der Patient während der Garantiezeit seinen Zahnarzt, erfolgen die Kontrolluntersuchungen selbstverständlich durch den neuen Behandler. Die duoGarantie macht auf diesem Weg den Zahnarzt auf Ihr Dental-Labor aufmerksam. Damit erhalten Sie die Chance, einen neuen Kunden zu gewinnen.

5. Verwaltung von Garantiezusagen

Mit der duoGarantie erhalten Sie ein komplettes Garantiesystem. Dank der kostenfreien duoData-Software, entsteht für Sie der geringstmögliche Verwaltungsaufwand.

Nach Fertigstellung der zahntechnischen Arbeit erfassen Sie die Daten der Garantiezusage in duoData und drucken die Garantieunterlagen für den Patienten aus.

Die Kontrolltermine für die Aufrechterhaltung der Garantie werden in Abhängigkeit von Garantiedauer und Kontrollintervall automatisch berechnet und auf einem Kontrollbogen übersichtlich ausgedruckt.

Der Zeitaufwand für den kompletten Vorgang liegt unter einer Minute, da die Software über vielfältige Eingabehilfen verfügt. Der Zeitaufwand reduziert sich auf wenige Sekunden, falls Sie über eine Laborsoftware verfügen, die die offene Importschnittstelle von duoData ansteuern kann. Nähere Informationen hierzu finden Sie unter www.duogarantie.info

Einmal jährlich werden die von Ihnen erfassten Daten verschlüsselt an den von uns mit der Abwicklung der duoGarantie beauftragten Dienstleister via E-Mail übermittelt und archiviert. Dabei werden keine Patienten- oder Zahnarzt-daten exportiert!

Die duoData ermöglicht es Ihnen auch, Adresdaten von Zahnärzten zu importieren und Serienbriefdateien für Microsoft® Word zu generieren.

Es steht Ihnen eine ausführliche und leicht verständliche Installations- und Bedienungsanleitung im PDF-Format zur Verfügung. Für technische Probleme oder Bedienungsfragen steht Ihnen Montag-Freitag die freundliche und kompetente Supporthotline zur Verfügung, Tel. 0821/6601-110.

6. Abwicklung von Garantiefällen

Wenn es zu einem Garantiefall kommt, gewährleistet Ihnen die duoGarantie eine problemlose und schnelle Abwicklung .

Nachdem der Zahnarzt den Garantiefall bei Ihnen gemeldet hat, wählen Sie über die Suchfunktion der duoData-Software die betreffende zahntechnische Arbeit aus der Datenbank aus und drucken die in der Software hinterlegten Garantiefall-Meldeformulare aus.

Den Fragebogen für Zahnarzt und Patient übergeben Sie Ihrem Kunden. Dieser schickt Ihnen den Fragebogen vollständig ausgefüllt zurück – zusammen mit seiner Honorarforderung und eventuellen Leistungsabrechnungen der Krankenversicherung des Patienten (d. h. zuvor wurde jede Rechnung über Zahnersatz bei der Krankenversicherung eingereicht, damit diese über Leistungspflicht und Leistungsumfang entscheiden konnte).

Gemeinsam mit dem vollständig ausgefüllten Fragebogen für Ihr Labor, Ihrer Laborrechnung und einem Foto der Arbeit senden Sie die Unterlagen an

JULIANS DENTALFORUM
Abteilung duoGarantie
Josef-Wassermann-Straße 50
D-86316 Friedberg/Bayern
Tel. 0821/6601-110
Fax 0821/6601-112

Sofern alle zur Regulierung des Garantiefalles notwendigen Unterlagen vorliegen, erhalten Sie in der Regel binnen fünf Werktagen das Regulierungsschreiben, auf dem die einzelnen Abrechnungspositionen übersichtlich aufgeführt sind.

Der Regulierungsbetrag wird gleichzeitig an Ihr Dental-Labor überwiesen oder auf Wunsch per Verrechnungsscheck ausgezahlt.

Die beschädigte Arbeit muss nicht zur Begutachtung eingesendet werden. Bitte bewahren Sie die zahntechnische Arbeit trotzdem bis zur abschließenden Regulierung auf. Die Firma Heimerle + Meule behält sich vor, im Rahmen der Qualitätssicherungsmaßnahmen zum Zweck der Ursachenforschung in Einzelfällen die beschädigte Arbeit anzufordern.

7. Up-to-date mit www.duogarantie.info

Unter www.duogarantie.info steht Ihnen rund um die Uhr eine übersichtliche Informationsplattform zur Verfügung. Ihr Zugangspasswort erhalten Sie mit der duoGarantie Lizenzurkunde.

Im interaktiven FAQ-Bereich (Fragen und Antworten) finden Sie ausführliche Informationen über das gesamte duoGarantie-System und haben die Möglichkeit, eigene Fragen zu stellen.

Im Softwarebereich können Sie sich jederzeit die aktuellste Version der duoData-Software kostenfrei herunterladen.

Sie finden hilfreiche Tipps und Dokumente zum Thema Marketing, wie zum Beispiel Mailing-Textvorschläge, Anzeigenentwürfe oder Pressemitteilungen.

www.duogarantie.info wird genauso wie das duoGarantie-System ständig weiterentwickelt.

Sie sind herzlich eingeladen, daran mitzuarbeiten. Wir sind offen für jede Anregung, die es Ihnen und Ihren Kollegen ermöglicht, noch erfolgreicher im Markt der hochwertigen Zahntechnik zu agieren.

