Jótállási (garancia)feltételek

Johanna Dental Kft. · Verzió 1.0 — hatályos 2026. november 14-étől

Tartalom

1. Miért adunk garanciát?
2. Fogalmak
3. Ki vállalja a garanciát?
4. Mire szól a garancia?
5. Mire terjed ki a garancia értéke?
6. Az implantátum gyártójának garanciája
7. Mire nem vonatkozik a garancia?
8. Mit kérünk Öntől?
9. Hogyan jelezze, ha hibát észlel?
10. Mi történik, ha a hiba garanciális?
11. Mikor kezdődik és meddig tart a garancia?
12. Kit illet meg a garancia?
13. Az Ön törvényes jogai
14. Panasz és jogorvoslat
15. Irányadó jog, nyelv, a feltételek viszonya
16. Hatály és átmeneti rendelkezések

1. melléklet — Garancia: a legfontosabb tudnivalók (a kezelési tervbe, külön aláírással)

2. melléklet — Garanciaigazolás (minta)

1. Miért adunk garanciát?

1.1. A lehető legjobb anyagokkal, technikákkal és fogorvosokkal dolgozunk, ezért munkánk tényleges élettartama jellemzően jóval meghaladja a garanciaidőt. Ez nem ígéret: az élettartam az Ön szájhigiéniájától, a kontrollvizsgálatok rendszerességétől és az egészségi állapotától is függ.

1.2. Munkánkra önként, a jogszabályban előírt kötelezettségeinken felül jótállást (a továbbiakban: garancia) vállalunk.

1.3. Garanciaidőinket úgy határoztuk meg, hogy felelősen vállalni tudjuk őket: nem reális, hogy a pácienst hosszú évekre egy rendelőhöz kössük. Így is a betétekre (inlay és onlay), a héjakra, a koronákra, a hidakra, az implantátumokra és az implantátumra épülő koronákra vállalt **5 éves**, valamint a tömésekre vállalt **3 éves** garanciánk a budapesti fogorvosi rendelők által vállalt leghosszabb garanciaidők közé tartozik. A végleges kivehető fogsorokra **1 év** garanciát vállalunk (4.1).

1.4. Ez a dokumentum leírja, mire szól a garancia, mit kérünk Öntől cserébe, és mi történik, ha mégis hiba lép fel.

1.5. A garancia az Ön törvény szerinti jogait nem korlátozza, hanem kiegészíti (lásd 13. pont).

2. Fogalmak

2.1. **Garancia:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:171. §-a szerinti, önként vállalt jótállás. E feltételekben „garancia” néven hivatkozunk rá.

2.2. **Garanciális elem:** a kezelési tervben önálló tételként vagy csomagár részeként szereplő fogpótlás vagy tömés, amelyre a 4. pont szerint garanciát vállalunk. Például egy korona, egy héj vagy egy implantátum. Hídnál a híd minden tagja – a pillérkorona és a hídtest (a pótolt fog) is – külön elem.

2.3. **Az elem értéke:** az a forintösszeg, amelyet az adott elemért ténylegesen megfizettek. Ez a kezelési tervből és a számlából derül ki (lásd 5.2, euróban fizetett díjnál is). A jóváírással kiegyenlített összeg is megfizetettnek számít. A garancia keretében díjmentesen újra elkészített elem vagy újra beültetett implantátum értéke az eredeti elemért megfizetett összeg.

2.4. **Ideiglenes pótlás:** minden olyan tömés, korona, híd, fogsor, felépítmény vagy implantátumra rögzített korona, amelyet az Ön által elfogadott kezelési terv ideiglenesnek jelöl. Akkor is ideiglenes, ha hosszabb ideig viseli. A kisméretű (1–4 fogat pótló), kapcsos akril vagy flexibilis (Valplast) részleges fogsor mindig átmeneti, azaz ideiglenes pótlás (7.1 b).

2.5. **Kapcsolódó kezelés:** minden kezelés, anyag vagy szolgáltatás, amely egy garanciális elem elkészítéséhez vagy pótlásához szükséges, de maga nem garanciális elem (lásd 5.3).

2.6. **Garanciaigazolás:** az a dokumentum, amelyet a kezelés befejezésekor átadunk Önnek. Elemenként tartalmazza a garancia kezdetét, végét és az elem értékét (lásd 11.3 és a 2. melléklet).

2.7. **Kontrollvizsgálat:** fogorvosi ellenőrző vizsgálat, szükség esetén röntgenfelvétellel.

2.8. **Professzionális fogtisztítás:** dentálhigiénikus vagy fogorvos által végzett professzionális tisztítás (például fogkő-eltávolítás, homokfúvás, polírozás).

3. Ki vállalja a garanciát?

3.1. A garanciát a **Johanna Dental Kft.** vállalja.

- Székhely: 1039 Budapest, Attila utca 105.
- A rendelő címe (a szolgáltatás helye): 1021 Budapest, Hűvösvölgyi út 52.
- Cégjegyzékszám: 01-09-287239 · Adószám: 25752704-2-41
- Telefon: +36-1-701-2900 · E-mail: info@johannadental.com

3.2. A garancia minden olyan kezelésre kiterjed, amelyet rendelőnkben a Johanna Dental Kft. megbízásából bármely fogorvos végez. Ide tartoznak a rendelőnkben dolgozó vendég szakorvosok is.

4. Mire szól a garancia?

4.1. Az alábbi elemekre az itt megadott ideig vállalunk garanciát:

Kezelés	Garancia
Tömés maradó fogban: esztétikai kompozit tömés, fognyaki tömés és a frontfog esztétikai kompozit helyreállítása	3 év
Betét: inlay és onlay (kerámia vagy laborban készült kompozit)	5 év
Héj (kerámia héj és direkt kompozit héj)	5 év
Korona	5 év
Híd, ideértve a ragasztott (ún. Maryland-) hidat	5 év
Implantátum, amelyet rendelőnkben ültettünk be	5 év
Implantátumra épülő korona és a hozzá tartozó felépítmény (abutment)	5 év
Implantátumra épülő híd, tagonként	5 év
Végleges kivehető fogsor: teljes fogsor, fémlemezes részleges fogsor, BioHPP-, teleszkópos és implantátumon rögzülő (Locator®) fogsor, valamint az állcsontonként készülő flexibilis (Valplast-) fogsor. A kisméretű (1–4 fogas) kapcsos részleges fogsor átmeneti pótlás, erre a garancia nem vonatkozik (7.1 b).	1 év

4.2. Az Excellence Programban készült elemekre ugyanaz a garanciaidő vonatkozik, mint a 4.1. pontban.

4.3. A teleszkópos fogsorhoz készült, fogra ragasztott primer korona koronának számít. Magára a teleszkópos fogsorra a végleges kivehető fogsor 1 éves garanciája vonatkozik (4.1); a kopó alkatrészekre lásd 7.1 d).

4.4. **Mit tekintünk garanciális hibának?** Az elem saját hibáját, például:

- törés, repedés, lepattanás;
- leválás vagy kilazulás;
- a pótlás szélének záródási hibája;
- szuvasodás a garanciális elem alatt vagy annak szélén, a 8.6. pontban írt korlátozással;
- implantátumnál: ha nem épül be a csontba; ha úgy meglazul, hogy el kell távolítani; ha eltörik; ha kiesik; valamint ha periimplantitisz (az implantátum körüli gyulladás) miatt elvész – ez utóbbi a 8.6. pontban írt korlátozással, és ha a 7.2. pontban felsorolt kizáró ok nem áll fenn. Ezek mindegyike az implantátum meghibásodásának számít (10.7);

- végleges kivehető fogsornál: az alaplemez törése vagy egy műfog leválása. Nem hiba, ha a fogsor illeszkedése az állcsont változása miatt lazul (7.2); a kopó alkatrészekre a garancia nem vonatkozik (7.1 d).

4.5. Garanciát csak a 4.1–4.3. pontban felsorolt elemekre vállalunk. Minden más kezelésre – akkor is, ha a 7.1. pont név szerint nem említi – a garancia nem vonatkozik (7.1 k).

5. Mire terjed ki a garancia értéke?

5.1. A garancia mindig **az adott garanciális elemre és annak értékére** szól:

- **Tömés, betét (inlay, onlay), héj, korona:** maga a tömés vagy pótlás.
- **Híd:** a híd tagjai (a pillérkoronák és a hídtest). A híd értéke a tagok értékének összege.
- **Implantátumra épülő híd:** tagonként, mint a híd.
- **Implantátum:** maga az implantátum, a beültetéssel együtt. Értéke az implantátumért és a beültetéséért ténylegesen megfizetett ár (a mai árlistán ez egy tétel).
- **Implantátumra épülő korona és felépítmény (abutment):** maga a korona és maga a felépítmény, mindkettő saját értékkel.
- **Implantátum meghibásodásakor** a garancia – a díjmentes újrabeültetés és a jóváírás egyaránt – az implantátumra, a felépítményre és, ha készült, a koronára terjed ki; a díjmentes újrabeültetés ezen felül a meghibásodott implantátum eltávolítását, az új implantátum beültetését és későbbi feltárását is magában foglalja (10.7).
- **Végleges kivehető fogsor:** maga a fogsor.

5.2. **Az elem értéke** az az ár, amelyet az elemért ténylegesen megfizettek:

- a számla szerint; ha a számla több elemet együtt tartalmaz (csomagár), a kezelési terv tételárainak arányában;
- a kapott kedvezmények levonása után; a teljes kezelésre adott kedvezményt az elemek között áraik arányában osztjuk el;
- akkor is, ha a díjat Ön helyett más (például biztosító vagy munkáltató) fizette meg;
- részben kifizetett elemnél a ténylegesen megfizetett összeg;
- forintban: az alap mindig a számlán szereplő forintösszeg. Ha az eredeti kezelési terv vagy a számla euróban készült, a számlán a Magyar Nemzeti Bank (MNB) árfolyama alapján forintban is meghatározott összeg az irányadó; ha a számla forintösszeget nem tartalmaz, a számla szerinti teljesítés napján érvényes MNB-árfolyamon számított forintösszeg. Több számla (például előleg- és végszámla) esetén számlánként. A bankkártyás fizetésnél vagy az átutalásnál alkalmazott banki árfolyam nem számít. Az új kezelés árazására a 10.6. pont vonatkozik;
- későbbi árváltozástól függetlenül.

5.3. **A garancia nem terjed ki a kapcsolódó kezelésekre.** Ezek díját akkor sem fedezi, ha az eredeti kezeléshez szükségesek voltak, vagy ha a pótláshoz ismét szükségesek. Ilyenek különösen:

- ideiglenes pótlások (ideiglenes tömés, korona, híd, fogsor, gyógyulási vagy ideiglenes felépítmény);
- digitális tervezés, fúrósablon (implantációs vagy sebészeti sablon);
- csontpótlás, membrán, laterális augmentáció;
- arcüregemelés, a belső (zárt) és a nyitott eljárás egyaránt;
- lágyszövet-pótlás és ínyplasztika (például kötőszövet-átültetés);
- kiegészítő kezelések (például PRF, i-PRF, lézer, ózon);
- röntgen- és CBCT-felvétel, vizsgálatok, laborvizsgálatok, gyógyszerek;
- az implantátum feltárása és a meghibásodott implantátum eltávolítása – kivéve a díjmentes újrabeültetést, amelynek ezek díjmentes részei (10.7);
- a korona alá készülő csonkfelépítés;
- minden egyéb kiegészítő beavatkozás, amely az eredeti kezeléshez vagy a pótláshoz szükséges.

A röntgen- és CBCT-felvételek, a digitális tervezés és az egyéb diagnosztikai vagy tervezési költségek nem téríthetők vissza, és a jóváírásba sem számíthatók be.

6. Az implantátum gyártójának garanciája

6.1. Az általunk használt SDS- és Zeramex-implantátumok gyártói élethosszig tartó garanciát adnak az implantátumra. **Ez a gyártó vállalása, nem a miénk, és a gyártó nem Önnek, hanem a rendelőnek vállalja.** A gyártótól Ön közvetlenül nem igényelheti; mi igényeljük az Ön érdekében (6.3). A gyártó csereimplantátumot ad (gyártótól függően felépítményt is), nem pénzt; a kezelés költségét nem téríti meg. Röviden:

- SDS: a törött vagy anyag-, illetve gyártási hibás implantátumot vagy felépítményt bármikor kicseréli; más hibánál csak a beültetéstől számított 12 hónapon belül.
- Zeramex: az implantátumot élethosszig, a felépítményt 10 évig cseréli, a kezelés kezdetétől számítva.

A garancia tartalmát és feltételeit a gyártó határozza meg. Más implantátumnál a kezelési terv rögzíti, van-e gyártói garancia. A gyártói garancia általában csak eredeti alkatrészek használata esetén érvényes: ha más rendelőben nem eredeti alkatrészt helyeznek fel, a gyártói garancia megszűnhet.

6.2. A gyártó hatályos írásos feltételeit a kezelési tervhez csatoljuk. A gyártó ezeket angolul vagy németül, a fogorvosnak címezve adja ki; az Önt érintő részeket elmagyarázzuk.

6.3. A gyártói igényt mi nyújtjuk be; ezt csak a kezelő rendelő teheti meg. Az Ön feladata, hogy a meghibásodást mielőbb jelezze (9.1): a gyártók az igényt csak a meghibásodástól számított 3 hónapon belül fogadják el (az SDS 90 napon belül). Ha a gyártói igény határidőben történő

benyújtását mi mulasztjuk el, Önt ebből hátrány nem érheti. Az igényhez a gyártónak szüksége van az eltávolított implantátumra, annak gyártási (LOT) számára, a fontos dátumokra, röntgenfelvételre és fotóra, valamint néhány egészségügyi adatra (például dohányzás, fogcsikorgatás, cukorbetegség). Ezeket csak az Ön előzetes hozzájárulásával adjuk át, és nem a nevével, hanem kóddal vagy monogrammal. Hozzájárulása nélkül a gyártói igény nem nyújtható be. Az adatkezelés részleteit Adatkezelési tájékoztatónk tartalmazza.

6.4. Az 5 éves garanciaidőn belül a gyártó által ugyanarra a meghibásodásra adott cserealkatrész vagy térítés az e feltételek szerinti díjmentes újrabeültetést vagy jóváírást (10.7) az Ön hátrányára nem csökkenti, és a kettő nem adódik össze.

6.5. **Implantátumcsere az 5 éves garancia lejárta után**

Ha egy általunk beültetett implantátumot az 5 éves garanciaidő lejárta után cserélni kell, a gyártói garancia feltételei teljesülnek, és a gyártó a csereimplantátumot díjmentesen rendelkezésünkre bocsátja, az új implantátumot rendelőnkben az aktuális implantációs díj – azaz az árlista „implantátum” tételének a csere idején érvényes ára, amely a beültetést is tartalmazza – 50%-áért ültetjük be. Gyakorlatilag tehát 50% kedvezménnyel végezzük el az új implantátum beültetését.

- Az ehhez szükséges további vizsgálatok és kezelések – például röntgen, CBCT, sebészi vagy implantációs sín (fúrósablon), csontpótlás és egyéb kapcsolódó beavatkozások – külön fizetendők.
- A felépítmény és a korona – ha cserélni kell – nem része a kedvezménynek: díjuk a mindenkori árlista szerint, teljes áron fizetendő.
- Ez az 50%-os lehetőség a gyártói implantátumgarancia fennállásáig, tehát a gyártó által biztosított élethosszig tartó garancia keretein belül alkalmazható.
- Ebben az esetben pénzvisszatérítést nem biztosítunk.
- A gyártói garancia magára az implantátumra vonatkozik, és azt a gyártó biztosítja, nem a rendelő. Mi azt vállaljuk, hogy ha a gyártó a garanciális csereimplantátumot rendelkezésünkre bocsátja, nálunk az új implantátum beültetését az aktuális implantációs díj 50%-áért végezzük el.
- Ha a beavatkozást más rendelőben szeretné elvégeztetni, annak költségeit az adott szájsebésszel vagy rendelővel kell egyeztetnie. A gyártói igényhez szükséges egészségügyi dokumentációról ilyenkor is másolatot kérhet.
- Ez a kedvezmény önkéntes vállalásunk: nem hosszabbítja meg az 5 éves garanciát, és nem korlátozza sem a 13. pont szerinti törvényes jogait, sem a gyártóval szembeni jogait.

7. Mire nem vonatkozik a garancia?

7.1. Kezelések, amelyekre nem vállalunk garanciát

Az alábbi kezelések eredménye nagymértékben a szervezet egyéni gyógyulásától és reakcióitól függ, vagy természeténél fogva kopó, ideiglenes vagy karbantartást igénylő. Ezeket gondosan, a szakmai szabályok szerint végezzük, de garanciát nem vállalunk rájuk.

a) Gyökérkezelés és gyökérkezelt fogak. Egy gyökérkezelt fog a gondos kezelés és a jó szájápolás mellett is újra begyulladhat vagy megfertőződhet. Ennek okait sem mi, sem Ön nem tudja teljesen befolyásolni. Ide tartozik a gyökérkezelés, a gyökértömés és annak cseréje, a gyökércsapos felépítés, a gyökércsúcs-rezekció és a gyökérkezelt fog belső fehérítése. A gyökérkezelt fogon lévő pótlásra a 7.3. pont vonatkozik.

b) Ideiglenes pótlások, viselési idejüktől függetlenül. Például: ideiglenes tömés, ideértve a hosszú távú gyógyszeres tömést is; ideiglenes korona és híd (a laborban készült, hosszú távú ideiglenes is), ideiglenes Maryland-híd, ideiglenes fogsor (például ideiglenes akril kivehető fogsor), a kisméretű (1–4 fogas) kapcsos akril vagy flexibilis (Valplast) részleges fogsor, ideiglenes felépítmény, azonnali terhelésű vagy ínyformázó ideiglenes korona.

c) Egyéb sebészeti beavatkozások. Például: foghúzás és bölcsességfog-eltávolítás, csontpótlás, arcüregemelés (belső és nyitott), íny- és lágyszövet-műtét, kötőszövet-átültetés, egyéb szövetátültetések, állcsont-elváltozás műtéte (FDOJ/NICO), ARENA regeneratív műtét, koronahosszabbítás, cisztaeltávolítás, az implantátum feltárása és eltávolítása (a díjmentes újrabeültetés keretében ezeket díjmentesen végezzük, 10.7). **Az implantátum beültetése nem tartozik ide:** az implantátumra – a beültetéssel együtt – a 4., az 5. és a 10.7. pont szerinti garancia vonatkozik.

d) A kivehető fogsorok kopó alkatrészei: a fogsorba épített rögzítőelemek (például teleszkópelemek, finommechanikai rögzítőelemek, Locator®-házak), cserélhető betétjeik (például a Locator®-betétek) és a kapcsok. Az implantátumba rögzített Locator®-felépítmény az implantátum felépítményének számít (5.1, 10.7). A végleges kivehető fogsorra az 1 éves garancia (4.1), az ideiglenes fogsorra a b) pont vonatkozik. Az implantátumon rögzülő fogsor alatti implantátumokra a 4. pont szerinti 5 éves garancia vonatkozik.

e) Fogfehérítés (rendelői, otthoni és belső fehérítés).

f) Sínek és fogszabályozás: harapásemelő sín, éjszakai fogvédő, kivehető retenciós sín, rögzített retenciós ív, láthatatlan fogszabályozó (Invisalign®) és annak eredménye.

g) Szájhigiénés és ínykezelések, kiegészítő terápiák: professzionális fogtisztítás, küret, parodontális kezelés, meglazult fogak rögzítése (sínezése), PRF, lézer- és ózonkezelés, valamint egyéb kiegészítő terápiák és termékek.

h) Gyermekfogászat: tejfog tömése, gyökérkezelése és eltávolítása, barázdazárás. A gyermek maradó fogába készült tömésre a 4. pont vonatkozik.

i) Diagnosztika és tervezés: vizsgálatok, röntgen- és CBCT-felvételek, laborvizsgálatok, tanulmányi minta, wax-up, mock-up, digitális tervezés.

j) Más szolgáltató munkája. Garanciát csak a rendelőnkben végzett munkára vállalunk. Ha más rendelőben behelyezett implantátumra készítünk koronát, a korona saját hibájára 5 év garancia vonatkozik, az idegen implantátumra, annak csatlakozására és alkatrészeire azonban nem. Ha az általunk beültetett implantátumra más rendelő készít koronát vagy felépítményt, az implantátumra

a garancia továbbra is vonatkozik (4.4), kivéve azt a hibát, amelyet a más rendelőben készült korona, felépítmény vagy nem eredeti alkatrész okozott.

k) Egyéb kezelések és szolgáltatások, amelyek nem szerepelnek a 4.1. pontban — például amalgámtömés eltávolítása, régi pótlás eltávolítása, harapáskiegyenlítés, fogsor alábélelése, más rendelőben készült pótlás visszaragasztása, valamint a díjak (például az elmaradt időpont díja).

7.2. Okok, amelyek kizárják a garanciát

A garancia akkor sem vonatkozik a hibára, ha azt az alábbiak valamelyike okozta:

- baleset, ütés, sérülés vagy nem rendeltetésszerű használat (például kemény tárgy harapása);
- fogcsikorgatás vagy fogszorítás, ha a kezelési tervben előírt éjszakai fogvédő sínt nem viselte;
- a szájápolási és kezelési utasítások be nem tartása;
- más szolgáltató beavatkozása a garanciális elemen vagy annak területén (a sürgősségi ellátásra lásd 8.5);
- a kezelési terv befejezésének elmaradása, ha a hibát a hiányzó kezelés okozta;
- az egészségi állapot változása, betegség, gyógyszerszedés, dohányzás, alkohol- vagy kábítószer-fogyasztás, ha ez okozta a hibát;
- az íny természetes visszahúzódása vagy a fognyak kopása (például a fogmosás miatt), ha emiatt a pótlás széle szabaddá válik vagy megjelenése megváltozik;
- ínybetegség vagy csontsorvadás, amely miatt a pillérfog vagy a tömött fog elvész, ha azt nem a garanciális elem hibája okozta; az implantátum elvesztésére ez a francia bekezdés nem vonatkozik, arra a 4.4. pont irányadó;
- a fogpótlás anyagával szembeni allergia vagy túlérzékenység – akkor is, ha előzetesen anyagvizsgálat készült; ilyenkor segítünk megfelelő alternatívát választani. Ez a kizáró ok nem vonatkozik az implantátum 4.4. pont szerinti beépülési zavarára vagy elvesztésére;
- a gyökérkezelés előre nem látható szükségessége tömés készítése, illetve korona vagy híd előkészítése során vagy azt követően (ez a kezelés elismert, lehetséges következménye);
- olyan fogprobléma, amely a kezelés tervezésekor a röntgenfelvételen nem volt látható, nem volt előrelátható, és nem a garanciális elem hibájából ered;
- a kezelés után nem megfelelő otthoni ápolás vagy mechanikai sérülés, amely a kezelés eredményét károsította (például ha a gyógyulás ideje alatt a fogmosás vagy más mechanikai hatás megsérti a kezelt területet);
- más fogorvosi vagy orvosi szolgáltató beavatkozása, amely a kezelés eredményét károsította (például egy más rendelőben felhelyezett fogszabályozó készülék);
- kivehető fogsornál az illeszkedés megváltozása (lazulása), ha azt az állcsont (a fogatlan állcsontgerinc) és az íny természetes változása okozza: ez nem hiba. Ezt díjköteles alábéleléssel korrigáljuk (7.1 k).

Nem hiba, ha a pótlás színe vagy formája megfelel annak, amit Ön a próbán jóváhagyott. A kompozit tömések és héjak színe évek alatt természetesen változhat; ezt polírozással karbantartjuk.

A hiba okának vizsgálata. A hiba okát a vizsgálaton dokumentáltan (jegyzőkönyv, fénykép, szükség esetén röntgenfelvétel) vizsgáljuk. Ha arra hivatkozunk, hogy a hibát kizáró ok okozta, vagy hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett, ezt nekünk kell bizonyítanunk (Ptk. 6:171. § (1)). Álláspontunkat írásban, indokolással közöljük (9.4); az a vizsgálati dokumentációval együtt kérésére másolatban is megilleti Önt. Álláspontunk nem végleges: független szakvéleményt kérhet, panaszt tehet, és a 14. pontban felsorolt fórumokhoz fordulhat.

7.3. Pótlás gyökérkezelt fogon

- A gyökérkezelt fogra magára nem vállalunk garanciát (7.1 a).
- A gyökérkezelt fogon lévő pótlásra (tömésre, betétre – inlay, onlay –, héjra, koronára vagy a híd pillérkoronájára) a garancia vonatkozik, ha **a pótlással van probléma**, és azt nem a gyökérkezelt fog gyulladása vagy más, a gyökérkezelt fogból eredő probléma miatt kell kicserélni.
- Ha viszont a pótlást azért kell eltávolítani vagy kicserélni, mert **a gyökérkezelt fog begyulladt**, vagy magával a foggal alakult ki más probléma (például újrafertőződés, gyökértörés, újra-gyökérkezelés vagy foghúzás szükségessége), a pótlásra ebben az esetben nem vonatkozik a garancia, és értékét sem írjuk jóvá, mert az alapvető probléma nem a pótlással, hanem a gyökérkezelt foggal van.
- Ha azonban a fog problémáját a pótlás 4.4. pont szerinti garanciális hibája (például záródási hiba) okozta, az alapvető probléma a pótlással van, ezért a garancia vonatkozik rá; ennek fennállását a 7.2. pont utolsó bekezdése szerint vizsgáljuk.
- A korona alá készülő csonkfelépítés díja kapcsolódó kezelés (5.3), élő és gyökérkezelt fogon egyaránt. Élő fogon a korona garanciális javítása vagy újbóli elkészítése során a csonkfelépítés szükséges javítását díjmentesen végezzük.

7.4. Egyéni feltételek a kezelési tervben

Ha a kezelés megtervezésekor olyan egészségi körülményt vagy kockázati tényezőt (például erős dohányzás, fogcsikorgatás, előrehaladott ínybetegség) ismerünk meg, amely a pótlás élettartamát igazoltan befolyásolja, a kezelési tervben – az ok megjelölésével – rövidebb garanciaidőt vagy további feltételt rögzíthetünk. Ez csak az Ön aláírásával érvényes. A kezelés megkezdése után egyoldalúan nem változtatjuk.

7.5. Méltányosság

Ha a garancia a hibára nem vonatkozik (például a 7.2. pontban felsorolt ok vagy a 8.6. pont szerint elmaradt karbantartás miatt), egyedi esetekben méltányosságból részben vagy teljesen díjmentesen is segíthetünk. Ez nem garanciális kötelezettség, és jogot nem keletkeztet.

8. Mit kérünk Öntől?

A garancia a közös munkán múlik. Az alábbiakat kérjük Öntől. **Ezek a garancia feltételei, nem szerződéses kötelezettségek:** elmaradásuk kizárólag a garanciát érinti, a 8.5. és a 8.6. pontban leírt módon.

8.1. **Kontrollvizsgálat** legalább évente egyszer, azaz a legutóbbi kontrollvizsgálattól számított 12 hónapon belül.

8.2. **Professzionális fogtisztítás** hathavonta (a legutóbbi fogtisztítástól számított 6 hónapon belül), vagy a kezelési tervben megadott gyakorisággal. Ínybetegség vagy implantátum esetén a terv gyakoribb tisztítást írhat elő. Bármely professzionális fogtisztítás beszámít, amelyet dentálhigiénikus vagy fogorvos végez. Ha a szájában nincs saját foga és implantátuma (például teljes kivehető fogsort visel), a garancia feltétele az évenkénti kontrollvizsgálat (8.1). Kivehető fogsornál az alábélelés nem feltétele a garanciának; az alábélelés díjköteles szolgáltatás (7.1 k).

8.3. **Otthoni szájápolás** az általunk adott útmutatás szerint. Ha a kezelési terv éjszakai fogvédő sínt ír elő, kérjük, viselje.

8.4. **Tájékoztatás.** Kérjük, jelezze nekünk, ha egészségi állapota vagy gyógyszerszedése lényegesen megváltozik.

8.5. **Ha a kontrollvizsgálatokat nem nálunk végezteti**

- A kontrollvizsgálatot és a fogtisztítást máshol – például külföldön vagy Budapesten kívül, a lakóhelyén – is elvégeztetheti. Kérjük, ilyenkor a vizsgálat után 60 napon belül küldje el nekünk a dokumentációt: a dátummal ellátott leletet, a röntgenfelvételt és a számlát. Ha a vizsgálat időben megtörtént, a dokumentáció késedelmes megküldése nem minősül elmaradt vizsgálatnak.
- Sürgős esetben (például fájdalom vagy egy levált korona visszaragasztása) – attól függetlenül, hol végezteti a kontrollvizsgálatokat – más fogorvos is elláthatja. Ez a garanciát nem szünteti meg. Kérjük, 60 napon belül értesítsen minket, és küldje el az ellátás dokumentációját. Késedelmes értesítés esetén is csak akkor nem vonatkozik a garancia a hibára, ha azt a más fogorvos által végzett beavatkozás okozta (7.2).
- A garanciális elemen vagy annak területén végzett minden más beavatkozás előtt kérjük, egyeztessen velünk. Egyeztetés hiányában a 7.2. pont negyedik francia bekezdése alkalmazandó.

8.6. **Ha egy vizsgálat elmarad**

- Legfeljebb 2 hónap csúszás nem érinti a garanciát.
- Hosszabb csúszás esetén a csúszás idejére a garancia nem vonatkozik azokra a hibákra, amelyeket a karbantartás elmaradása okozott vagy súlyosbított (például szuvasodás, ínygyulladás, periimplantitisz). Más okból keletkezett hibára a garancia ez idő alatt is vonatkozik.
- A pótló kontrollvizsgálat után a garancia a hátralévő időre ismét teljes körű.

8.7. A kontrollvizsgálat és a fogtisztítás díja az árlista szerint Önt terheli.

9. Hogyan jelezze, ha hibát észlel?

9.1. Kérjük, a hibát a garanciaidőn belül, az észlelés után mielőbb, **legkésőbb 2 hónapon belül** jelezze írásban: e-mailben (info@johannadental.com), levélben vagy személyesen a recepción, ahol a bejelentést írásban rögzítjük. Ha később jelzi, garanciális igénye ettől nem vész el; a késedelmes bejelentés miatt bekövetkezett többletkárért (például a hiba súlyosbodásáért) azonban nem vállalunk garanciát.

9.2. Egyeztetünk Önnel egy vizsgálati időpontot budapesti rendelőnkben. Kérjük, hozza magával a levált vagy sérült pótlást, és adjon meg minden, a hibával kapcsolatos információt. **A garanciális vizsgálat díjmentes.** Ha nem Budapesten él, előzetesen fényképek és röntgenfelvétel alapján is véleményezzük a hibát, hogy utazását jól tervezhesse.

9.3. A vizsgálatról jegyzőkönyvet veszünk fel. Egy példányát megkapja.

9.4. A vizsgálatot követő **5 munkanapon belül** írásban, indokolással tájékoztatjuk:

- elfogadjuk-e a garanciális igényt, és ha nem, miért nem;
- milyen szakmailag megfelelő megoldások jöhetnek szóba, és mi azok várható költsége (10. pont).

9.5. A javítást vagy az újbóli elkészítést lehetőleg a megoldás egyeztetésétől számított **15 munkanapon belül** elvégezzük. Ha a fogtechnikai munka vagy a gyógyulás hosszabb időt igényel, az időpontokat közösen egyeztetjük.

9.6. A garanciális javítás és csere helye a budapesti rendelőnk. Az utazás és a szállás költségét, valamint a más rendelőben végzett kezelés díját a garancia nem fedezi.

10. Mi történik, ha a hiba garanciális?

A megoldás kiválasztása. A vizsgálat után írásban tájékoztatjuk a szakmailag megfelelő megoldásokról és azok várható költségéről. Javítást akkor javaslunk, ha a pótlás tartósan javítható. Ha több megfelelő megoldás van, Ön választ közülük. Ha nem ért egyet javaslatunkkal, független szakvéleményt kérhet; a jóváírás ez idő alatt is rendelkezésére áll (10.6). Implantátum meghibásodásakor a megoldások sorrendjét a 10.7. pont határozza meg; a fenti írásbeli tájékoztatás és a független szakvélemény lehetősége ekkor is megilleti.

10.1. **Javítás.** Ha a pótlás javítható, díjmentesen megjavítjuk. Ilyen például a levált korona, híd vagy héj visszaragasztása, a kisebb lepattanás javítása, a polírozás vagy a harapás beállítása a garanciális elemen.

10.2. **Az elem újbóli elkészítése.** Ha a pótlás nem javítható, és Ön ugyanazt a megoldást választja, az elemet díjmentesen újra elkészítjük – akkor is, ha az ára időközben emelkedett. Ilyenkor nincs szükség jóváírásra: jóváírás csak akkor jár, ha Ön más kezelést választ (10.3, 10.6). A meghibásodott

tömés, betét (inlay, onlay), héj, korona vagy híd eltávolítása az újbóli elkészítés része. A kapcsolódó kezelésekre a 10.5. pont vonatkozik. Az implantátum meghibásodására a 10.7. pont vonatkozik.

10.3. **Más kezelési megoldás.** Ha Ön a meghibásodott elem helyett más megfelelő megoldást választ (például korona helyett más pótlást), a meghibásodott elem megfizetett értékét (5.2) jóváírjuk az új kezelés díjába. Implantátumnál a 10.7. pont szerint az implantátum, a felépítmény és a korona értékét írjuk jóvá.

10.4. **Pénzbeli visszatérítés nincs.** E garancia alapján pénzt nem fizetünk vissza. A garancia díjmentes javítást, ugyanannak az elemnek a díjmentes újbóli elkészítését, implantátumnál díjmentes újrabeültetést (10.7), illetve – ha Ön más kezelést választ – a meghibásodott elem értékének jóváírását jelenti egy megfelelő új kezelés díjába. Ez nem érinti a 13. pont szerinti törvényes jogait, köztük a díjmentes kijavításhoz, az árleszállításhoz és az elálláshoz való jogot.

10.5. **Kapcsolódó kezelések.** Az 5.3. pontban felsorolt kapcsolódó kezelések díját — például az ideiglenes pótlást, a fúrósablont, a csontpótlást vagy az arcüregemelést — a garancia nem fedezi. Ezeket az új kezelési terv tartalmazza, a mindenkori árlista szerint. A röntgen- és CBCT-felvételek, a digitális tervezés és az egyéb diagnosztikai vagy tervezési költségek nem téríthetők vissza és nem számíthatók be. Mindez a díjmentes újrabeültetésre (10.7) is vonatkozik, azzal az eltéréssel, hogy a meghibásodott implantátum eltávolítása, az új implantátum beültetése és feltárása díjmentes. Nem vonatkozik viszont arra az esetre, ha törvény szerinti kellékszavatossági jogát érvényesíti (13. pont).

10.6. **A jóváírás szabályai**

- Jóváírás akkor jár, ha Ön a meghibásodott elem helyett más kezelést választ (10.3), illetve implantátumnál a 10.7. és a 10.8. pontban írt esetekben. Ugyanannak az elemnek az újbóli elkészítése díjmentes (10.2).
- A jóváírást az új kezelési tervben tüntetjük fel, a meghibásodott elem és az eredeti számla megjelölésével.
- A jóváírás alapja az 5.2. pont szerinti forintösszeg. Ha kezelési tervét forintban kapta, az új kezelés díját a mindenkor érvényes forintos árlista szerint számítjuk. Ha kezelési tervét euróban kapta, az új kezelési terv az euró-árlista szerint készül, és a jóváírás forintösszegét az új számla kiállításának napján érvényes MNB-árfolyamon euróra váltjuk.
- A jóváírást a meghibásodástól számított 24 hónapon belül használhatja fel. A meghibásodás napjának a 9.1. pont szerinti bejelentés napját tekintjük.
- A határidő lejárta előtt legalább 30 nappal írásban emlékeztetjük.
- Ha az új kezelés díja kisebb, mint a jóváírás, a fennmaradó összeget ugyanezen határidőn belül rendelőnkben más kezelésre használhatja fel.
- A jóváírás készpénzre nem váltható, és másra nem ruházható át.
- Ha Ön nem kér új kezelést, vagy a jóváírást a határidőn belül nem használja fel, a jóváírás megszűnik. Ez a 13. pont szerinti törvényes jogait nem érinti.

10.7. **Ha az implantátum a garanciaidőn belül meghibásodik**

- **Díjmentes újrabeültetés.** Ha az általunk beültetett implantátum az 5 éves garanciaidőn belül kiesik, vagy a 4.4. pont szerint más módon meghibásodik, díjmentesen újra beültetjük. A díjmentes újrabeültetés része a meghibásodott implantátum eltávolítása, az új implantátum beültetése és későbbi feltárása. Ilyenkor az implantátum, a felépítmény (abutment) – ha már elkészült – és – amennyiben szükséges – a korona költségét is fedezzük; a csontpótlás, a sebészi vagy implantációs sín (fúrósablon), az újrabeültetéshez szükséges képalkotó vizsgálatok (röntgen, CBCT) és a többi kapcsolódó kezelés díját (lásd alább: „Mire terjed ki") azonban ilyenkor is Ön fizeti. A korona akkor szükséges, ha a meglévő korona az új implantátumon szakmailag nem használható újra; ezt a vizsgálati jegyzőkönyvben rögzítjük. Ha a korona újra felhasználható, újra felhasználjuk. Az új korona az eredetivel azonos anyagkategóriájú; ha Ön drágább kivitelt kér, az árkülönbözetet Ön fizeti.
- **Jóváírás.** Ha az implantátumot valamilyen okból nem lehet újra beültetni, vagy Ön inkább más kezelést választ, az implantátum, a felépítmény és – ha készült – a korona ténylegesen megfizetett forintértékét (5.2) jóváírjuk egy másik kezelés díjába (10.6).
- **Ki állapítja meg, hogy az újrabeültetés nem lehetséges?** Kezelőorvosunk, a garanciális vizsgálat alapján (9.2–9.3). Ha szerinte az újrabeültetés nem lehetséges, ezt az okok megjelölésével írásban közöljük (9.4), és kérésére a vizsgálati dokumentációt is átadjuk. Ha nem ért egyet, második, független szakvéleményt kérhet; a jóváírás addig is rendelkezésére áll (10.6). Az újrabeültetés nem minősül lehetetlennek pusztán azért, mert csontpótlás szükséges: ilyenkor Ön választ az újrabeültetés (a csontpótlás díját Ön fizeti) és a jóváírás között.
- **Mire terjed ki.** A díjmentes újrabeültetés az implantátumra, a felépítményre és – ha szükséges – a koronára, valamint a meghibásodott implantátum eltávolítására, az új implantátum beültetésére és feltárására terjed ki. A jóváírás kizárólag az implantátum, a felépítmény és – ha készült – a korona megfizetett értékére terjed ki. A röntgen- és CBCT-felvételek, a digitális tervezés és az egyéb diagnosztikai vagy tervezési költségek nem téríthetők vissza és nem számíthatók be. A csontpótlás, a fúrósablon, az új kezeléshez szükséges képalkotó vizsgálatok, az ideiglenes pótlás és a további kapcsolódó kezelések (5.3) díja az új kezelési terv szerint fizetendő. Implantátumon rögzülő fogsornál a fogsor új implantátumhoz illesztése kapcsolódó kezelés.
- Az újra beültetett implantátumra az eredeti garanciaidőből hátralévő idő, de legalább 12 hónap vonatkozik (11.4). Ugyanazon a helyen újabb díjmentes újrabeültetés nincs (10.8).
- Az 5 éves garanciaidő lejárta utáni implantátumcserére a 6.5. pont vonatkozik.

10.8. **Ismételt meghibásodás**

- Ha az újra beültetett implantátum ugyanazon a helyen, a 11.4. pont szerinti garanciaidőn belül ismét meghibásodik, újabb díjmentes újrabeültetés nincs. Ilyenkor közösen, alapos vizsgálat alapján döntünk a legjobb megoldásról, és az eredeti implantátumért, felépítményért és koronáért megfizetett értéket (5.2) jóváírjuk egy másik kezelés díjába (10.6).
- A jóváírások nem adódnak össze: egy elemért – a díjmentesen újra elkészített vagy újra beültetett elemért is – legfeljebb egyszer, az eredetileg megfizetett értékig írunk jóvá.

> **Példa.** Egy implantátum a beültetés után három évvel kiesik, és Ön minden kontrollon megjelent. Ha szakmailag lehetséges, díjmentesen újra beültetjük: a meghibásodott implantátum eltávolítását, az új implantátumot és beültetését, a felépítményt és – ha szükséges – a koronát nem kell megfizetnie. Ha az újrabeültetés nem lehetséges, vagy Ön inkább hidat választ, az implantátum, a felépítmény és a korona megfizetett forintértékét a híd díjába írjuk jóvá. Az új kezeléshez szükséges röntgen- és CBCT-felvétel, valamint az esetleg szükséges csontpótlás, fúrósablon vagy ideiglenes korona díja az új kezelési terv szerint fizetendő.

11. Mikor kezdődik és meddig tart a garancia?

11.1. A garancia minden elemre külön indul:

- **tömésnél:** az elkészítés napján;
- **koronánál, hídnál (az implantátumra épülő hídnál is), héjnál, betétnél (inlay, onlay) és az implantátumra épülő koronánál:** a végleges beragasztás vagy rögzítés napján;
- **implantátumnál:** a beültetés napján. Így a gyógyulási időszakban bekövetkező beépülési zavarra is kiterjed;
- **végleges kivehető fogsornál:** az átadás napján.

11.2. A garancia a kezdőnaptól számított **5 évig**, a tömésnél **3 évig**, a végleges kivehető fogsornál **1 évig** tart.

11.3. A kezelés befejezésekor **garanciaigazolást** adunk át. Ebben elemenként szerepel: a fog száma, az elem megnevezése és anyaga, implantátumnál a gyártó és a gyártási szám, az elem értéke, a garancia kezdete és vége, az Önre vonatkozó kontroll- és fogtisztítási gyakoriság, valamint az esetleges egyéni feltételek (7.4). A mintát a 2. melléklet tartalmazza. A garancia a garanciaigazolás átadásától függetlenül fennáll; annak hiánya Önre nézve nem jár hátránnyal.

11.4. **Garancia a javítás vagy csere után**

- A garancia keretében megjavított vagy újra elkészített elemre az eredeti garanciaidőből hátralévő idő vonatkozik, de legalább 12 hónap. Ez a díjmentesen újra beültetett implantátumra (10.7) is vonatkozik.
- Ha a jóváírással más kezelési megoldást választ (10.3), az új kezelés elemeire — mint minden új kezelési tervre — e feltételek szerinti garancia vonatkozik (4.1).

11.5. A garancia a kezelési szerződés teljesítése vagy bármely okból történő megszűnése után is fennáll a már elkészült elemekre.

12. Kit illet meg a garancia?

A garancia személyesen Önt illeti meg, akinek a kezelést végeztük. Másra nem ruházható át. Kiskorú páciens esetén a garanciát törvényes képviselője érvényesíti.

13. Az Ön törvényes jogai

13.1. Ez a garancia önkéntes vállalás. **Nem korlátozza** az Ön jogszabály szerinti jogait. Ezek különösen:

- **kellékszavatosság:** ha a szolgáltatás hibás, Ön elsősorban kijavítást vagy kicserélést kérhet, ha ez nem lehetséges vagy nem sikerül, árleszállítást vagy elállást. Fogyasztóként ezt a teljesítéstől számított 2 éven belül érvényesítheti;
- **kártérítés** a hibás teljesítésből eredő kárért.

13.2. Ha a szolgáltatás már a teljesítéskor hibás volt, e jogai gyakorlása **Önnek térítésmentes**: a kijavítás vagy kicserélés költségét – az ehhez szükséges kapcsolódó kezelésekkel együtt – mi viseljük (Ptk. 6:166. §), és ha a kijavítás vagy csere nem lehetséges vagy nem sikerül, árleszállítást vagy elállást (a díj visszafizetését) is kérhet.

13.3. Az élet, a testi épség vagy az egészség megsértéséért fennálló felelősségünket semmilyen feltétel nem korlátozza.

13.4. A „pénzbeli visszatérítés nincs” szabály (10.4 és 6.5), az elem értékére szóló korlátozás (5. pont), a kapcsolódó kezelésekre vonatkozó szabály (5.3, 10.5), a 6.5. pont szerinti kedvezmény feltételei és a kizáró okok (7. pont) **csak erre az önkéntes garanciára, illetve kedvezményre** vonatkoznak. A törvény szerinti jogait nem érintik.

13.5. Törvény szerinti igényét ugyanazokon az elérhetőségeken jelezheti, mint a garanciális igényt (9.1).

14. Panasz és jogorvoslat

14.1. Ha nem ért egyet döntésünkkel, panaszt tehet szóban vagy írásban. Írásbeli panaszára legkésőbb 30 munkanapon belül írásban válaszolunk. Panaszkezelési szabályzatunk a rendelőben megtekinthető.

14.2. Panaszával a **betegjogi képviselőhöz** is fordulhat.

14.3. Fogyasztóként a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti **békéltető testülethez** fordulhat; magyarországi lakóhely vagy tartózkodási hely hiányában a Budapesti Békéltető Testülethez (vállalkozásunk székhelye szerint), illetve kérelmére az Ön által megjelölt békéltető testülethez.

14.4. Vitás kérdésben közvetítői eljárást is kezdeményezhetünk közösen (ÁSZF 9.7. pont).

14.5. Jogát bíróság előtt is érvényesítheti.

15. Irányadó jog, nyelv, a feltételek viszonya

15.1. E feltételekre a magyar jog, különösen a Ptk. és az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény irányadó.

15.2. E feltételek eredeti nyelve a magyar. Ha a tájékoztatás angol nyelven történik, az angol fordítást is átadjuk. Eltérés esetén a magyar szöveg az irányadó.

15.3. Ha a kezelési terv egyedi garanciális feltétele eltér e feltételektől, az egyedi feltétel irányadó. Ha e feltételek valamely rendelkezése érvénytelen, a garancia többi része érvényes marad.

16. Hatály és átmeneti rendelkezések

16.1. E feltételek **2026. november 14-étől** hatályosak.

16.2. E feltételek az ezen a napon vagy ezt követően aláírt kezelési tervekre vonatkoznak.

16.3. A korábban aláírt kezelési tervek alapján végzett kezelésekre – ideértve e kezelések későbbi garanciális javítását vagy cseréjét is – a korábban, a kezelési terv aláírásakor érvényes garanciafeltételek vonatkoznak (így különösen a 2023. január 1-jétől hatályos ÁSZF 4. számú melléklete). Az e feltételek hatálybalépése után aláírt új kezelési tervre – korábbi pácienseinknél is – ezek a feltételek vonatkoznak.

16.4. Ha árajánlatát e feltételek hatálybalépése előtt kapta, és azt érvényességi idején belül fogadja el, az árajánlat kiadásakor közölt garanciafeltételek vonatkoznak Önre. Ha az árajánlat garanciafeltételt nem közölt, az akkor hatályos ÁSZF 4. számú melléklete irányadó.

16.5. E feltételeket a jövőre nézve módosíthatjuk. A módosítás a már aláírt kezelési tervekre nem hat ki.

16.6. Minden változatot megőrzünk. Kérésére átadjuk azt a változatot, amely az Ön kezelésére vonatkozik.

Verzió	Hatály	Változás
1.0	2026. november 14.	Első önálló kiadás. Az ÁSZF 4. számú mellékletének helyébe lép.

---

1. melléklet — Garancia: a legfontosabb tudnivalók (a kezelési tervbe, külön aláírással)

> Ezek a garancia legfontosabb szabályai. Mivel eltérhetnek attól, amit egy általános garanciától várna, külön is kérjük elfogadását.

1. **5 év garancia** a betétekre (inlay, onlay), héjakra, koronákra, hidakra, implantátumokra és implantátumra épülő koronákra (a felépítménnyel együtt); **3 év** a tömésekre (esztétikai és fognyaki tömés, a frontfog kompozit helyreállítása); **1 év** a végleges kivehető fogsorokra (a kisméretű, 1–4 fogas kapcsos részleges fogsorra nem: az átmeneti pótlás).
2. **Nincs garancia** a gyökérkezelt fogakra (a rajtuk lévő pótlásra akkor van, ha a pótlással van probléma, és nem a fogból eredő ok miatt kell cserélni, vagy ha a fog problémáját a pótlás saját hibája okozta), az ideiglenes pótlásokra (az ideiglenes koronára és az ideiglenes fogsorra is), a csontpótlásra és az egyéb sebészeti beavatkozásokra. Az implantátum beültetése nem ilyen: arra a garancia vonatkozik.
3. **A garancia az elem értékére szól.** Implantátumnál az implantátumra (a beültetéssel együtt), a felépítményre és – ha készült – a koronára, koronánál magára a koronára. A kapcsolódó kezelések (például ideiglenes pótlás, fúrósablon, csontpótlás, arcüregemelés) díja nincs benne; a meghibásodott implantátum eltávolítása, az új implantátum beültetése és feltárása viszont a díjmentes újrabeültetés része. A röntgen- és CBCT-felvételek, a digitális tervezés és az egyéb diagnosztikai vagy tervezési költségek nem téríthetők vissza és nem számíthatók be.
4. **E garancia alapján pénzbeli visszatérítés nincs:** a meghibásodott elemet díjmentesen megjavítjuk vagy ugyanúgy díjmentesen újra elkészítjük, az implantátumot díjmentesen újra beültetjük, vagy – ha Ön más kezelést választ – a meghibásodott elem értékét egy megfelelő új kezelés díjába írjuk jóvá. Ha a munka már az elkészítéskor hibás volt, a törvény szerint díjmentes javítás vagy csere, illetve árleszállítás vagy elállás is megilleti (13. pont).
5. **Feltétel:** évente kontrollvizsgálat és hathavonta (vagy a terv szerint) professzionális fogtisztítás. Legfeljebb 2 hónap csúszás megengedett; hosszabb csúszás idejére a garancia nem vonatkozik a karbantartás elmaradása által okozott hibákra. Kivehető fogsornál az alábélelés nem feltétel.
6. **Bejelentés:** a hibát észlelése után mielőbb, legkésőbb 2 hónapon belül, írásban. Késedelmes bejelentésnél a késedelem okozta többletkárra nem vonatkozik a garancia.
7. **A jóváírás** (ha Ön más kezelést választ, illetve implantátumnál a 9. pontban írt esetekben) alapja a számlán szereplő forintösszeg (euró-számlánál a számlán az MNB-árfolyamon feltüntetett forintösszeg, ennek hiányában a teljesítés napján érvényes MNB-árfolyamon számított összeg; több számlánál számlánként; a banki árfolyam nem számít). Forintos kezelési tervnél az új kezelést a mindenkor érvényes forintos árak szerint, euróban kapott kezelési tervnél az euró-árlista szerint számítjuk, a jóváírást az új számla napján érvényes MNB-árfolyamon euróra váltva. A jóváírás a meghibásodás bejelentésétől számított 24 hónapon belül használható fel. Készpénzre nem váltható, nem ruházható át. Ha nem kér új kezelést, a jóváírás megszűnik.
8. **Ugyanannak az elemnek az újbóli elkészítése díjmentes**, akkor is, ha az ára időközben emelkedett; a kapcsolódó kezelések díja Önt terheli. Ha más kezelést választ, a 7. pont szerinti jóváírás jár.
9. **Ha az implantátum 5 éven belül kiesik vagy meghibásodik:** díjmentesen újra beültetjük – az eltávolítással, a beültetéssel és a feltárással együtt –, és az implantátum, a felépítmény (ha már elkészült) és – ha szükséges – a korona költségét is fedezzük (a korona az eredetivel azonos anyagkategóriájú; drágább kivitelnél az árkülönbözetet Ön fizeti). A csontpótlás, a fúrósablon és az újrabeültetéshez szükséges képalkotó vizsgálatok díja külön fizetendő. Ha az újrabeültetés

nem lehetséges (ezt kezelőorvosunk írásban, indokolással közli; második szakvéleményt kérhet), vagy Ön más kezelést választ, az implantátum, a felépítmény és a korona megfizetett forintértékét egy másik kezelés díjába írjuk jóvá. Ha csak csontpótlás szükséges, Ön választ az újrabeültetés és a jóváírás között. Az újra beültetett implantátumra a hátralévő garanciaidő, de legalább 12 hónap vonatkozik; ismételt díjmentes újrabeültetés nincs; ha ezen időn belül ismét meghibásodik, az eredetileg megfizetett érték jóváírása jár.

10. **Gyökérkezelt fogon** ha a pótlást azért kell eltávolítani vagy kicserélni, mert a fog begyulladt vagy magával a foggal alakult ki probléma, a pótlásra nem vonatkozik a garancia, és értékét sem írjuk jóvá – kivéve, ha a fog problémáját a pótlás saját hibája okozta.
11. **A vizsgálat és a javítás helye** a budapesti rendelő; utazási és szállásköltséget nem térítünk.
12. **Ha a kontrollvizsgálatokat nem nálunk végezteti** (külföldön vagy Budapesten kívül): a kontroll dokumentációját 60 napon belül küldje el. Más fogorvos sürgős ellátása után – bárhol jár kontrollra – 60 napon belül értesítsen minket.
13. **5 év után az általunk beültetett implantátumra:** ha implantátumcserére van szükség, a gyártói garancia feltételei teljesülnek, és a gyártó a csereimplantátumot díjmentesen rendelkezésünkre bocsátja, az új implantátumot rendelőnkben az árlista „implantátum” tétele (a beültetéssel együtt) aktuális árának 50%-áért ültetjük be, a gyártói garancia fennállásáig; a gyártói garancia a gyártó vállalása, nem a miénk; a felépítmény és a korona teljes áron, a további vizsgálatok és kezelések (például röntgen, CBCT, fúrósablon, csontpótlás) külön fizetendők; pénzvisszatérítés nincs (6.5).
14. A garancia a **törvény szerinti jogait nem érinti**.

A teljes Jótállási (garancia)feltételeket (1.0 verzió) megkaptam, a fenti pontokat megértettem és elfogadom.

Dátum: …… Aláírás: ……

2. melléklet — Garanciaigazolás (minta)

Mező	Tartalom
Páciens	név, születési dátum
Kezelési terv	szám, aláírás dátuma, a vonatkozó feltételek verziója (pl. 1.0)
Elemenként	fog száma · elem (pl. e.max korona, SDS implantátum) · anyag · implantátumnál gyártó és gyártási (LOT) szám · az elem megfizetett értéke forintban (euró-számlánál a számlán az MNB-árfolyamon feltüntetett forintösszeg; ennek hiányában a teljesítés napján érvényes MNB-árfolyamon számítva) · számlaszám · garancia kezdete · garancia vége (5 év, tömésnél 3 év, végleges kivehető fogsornál 1 év)

Mező	Tartalom
Kontroll és fogtisztítás	az Önre vonatkozó gyakoriság (pl. kontroll évente, fogtisztítás 4 havonta)
Egyéni feltételek	pl. előírt éjszakai fogvédő; rövidebb garanciaidő és oka (7.4)
Kiállította	név, dátum, a Johanna Dental Kft. képviseletében