

## Nichterscheinen und kurzfristige Absage-Richtlinie

Bei **The Eram Clinic** investieren wir erhebliche Zeit, Fachkompetenz und Ressourcen, um unseren Patientinnen und Patienten eine erstklassige zahnmedizinische und ästhetische Versorgung zu bieten.

Um die Verfügbarkeit von Terminen für alle Patienten sicherzustellen und die Zeit unseres klinischen Teams zu respektieren, gilt die folgende **Nichterscheinen - und kurzfristige Absage-Richtlinie**.

Diese Richtlinie gilt für **sämtliche in unserer Klinik vereinbarten Termine**.

### **1. Terminbestätigung**

Wenn ein Termin gebucht wird, wird die Zeit **exklusiv** für Sie **reserviert**. Wir senden Ihnen aus Höflichkeit eine Bestätigung und Erinnerungen per SMS oder E-Mail zu, jedoch liegt die Verantwortung für das Erscheinen zum Termin beim Patienten.

### **2. Stornierungen und Terminverschiebungen**

Wir bitten alle Patienten, Terminabsagen oder Terminverschiebungen mindestens 48 Stunden im Voraus mitzuteilen.

- Absagen können telefonisch, per SMS oder per E-Mail erfolgen.
- Für Termine, die für **Montag** geplant sind, müssen Änderungen **spätestens am Freitag um 12:00** Uhr vorgenommen werden.

Eine rechtzeitige Benachrichtigung ermöglicht es uns, den Termin einem anderen Patienten auf unserer Warteliste anzubieten und eine optimale Terminplanung für alle Patienten zu gewährleisten.

### **3. Verspätete Stornierungen**

Bei einer Stornierung oder Terminverschiebung **nach Ablauf der in Abschnitt 2 festgelegten Fristen** wird **eine Gebühr für verspätete Stornierungen** erhoben.

**a) Standardtermine** (Termine bis zu 60 Minuten ohne vorbestellte Materialien)  
**Gebühr für verspätete Stornierungen: 150 CHF pro Termin**

**b) Termine mit reservierten Ressourcen** (Termine mit längerer Dauer, exklusiver Raum- oder Arztzuweisung oder vorbestellten Materialien)

**Gebühr für verspätete Stornierung: 50 % des gebuchten Terminwerts, mindestens jedoch CHF 300.**

Dies spiegelt die klinische Zeit, die Ressourcen und Materialien wider, die exklusiv für den Patienten reserviert sind, sowie die begrenzte Möglichkeit, solche Termine kurzfristig neu zu vergeben.

#### 4. Gebühr für Nichterscheinen (versäumter Termin ohne Benachrichtigung)

Eine **Gebühr für Nichterscheinen** wird fällig, wenn:

- der Patient den vereinbarten Termin nicht wahrnimmt **und**
- vor dem Termin keine Stornierung eingegangen ist.

**Nichterscheinen-Gebühr: 100 % des gebuchten Terminwertes.**

Als **Terminwert** gilt der zum Zeitpunkt der Buchung vereinbarte Preis der Behandlung einschliesslich reservierter Behandlungszeit, medizinischer Ressourcen, Raumreservierungen sowie patientenspezifischer Vorbereitungen und Materialien.

Für sämtliche Behandlungen bei The Eram Clinic gilt ein Mindestterminwert von CHF 150.

#### 5. Wiederholte Nichterscheinen

Bei **zwei oder mehr Nichterscheinen innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten** behält sich The Eram Clinic das Recht vor:

- Vorauszahlung für zukünftige Termine zu verlangen,
- den Zugang zu bevorzugten Terminzeiten einzuschränken oder
- weitere Terminvereinbarungen abzulehnen.

Diese Massnahmen dienen der Fairness gegenüber anderen Patienten sowie einer effizienten klinischen Planung.

#### 6. Ausnahmen

Wir sind uns bewusst, dass aussergewöhnliche Situationen eintreten können.

Gebühren können nach Ermessen von The Eram Clinic insbesondere in folgenden Fällen erlassen werden:

- plötzliche Erkrankung oder medizinischer Notfall,
- schwerwiegende familiäre Notfälle,
- andere objektiv nachvollziehbare Umstände ausserhalb des Einflussbereichs des Patienten.

**Bei wiederholten Absagen oder versäumten Terminen aus solchen Gründen kann The Eram Clinic für zukünftige Gebührenerlasse geeignete Nachweise verlangen.**

#### 7. Vorausbezahlte Behandlungen, Behandlungspakete und Anzahlungen

##### a) **Vorausbezahlte ästhetische Behandlungspakete**

Bei vorausbezahlten ästhetischen Behandlungspaketen (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf RF-Microneedling, PRP, Polynukleotide, Hautbehandlungen, Laserbehandlungen, Injektionsbehandlungen sowie vergleichbare Mehrsitzungsprogramme) wird ein Termin, der verspätet abgesagt oder ohne Mitteilung nicht wahrgenommen wird, als durchgeführt betrachtet und vom jeweiligen Paket abgezogen.

Sofern für einen Termin patientenspezifische Materialien, zusätzliche ärztliche Ressourcen oder andere Leistungen erforderlich sind, die nicht Bestandteil des ursprünglichen Pakets sind, behält sich The Eram Clinic das Recht vor, zusätzliche Gebühren gemäss dieser Richtlinie zu erheben.

## **b) Komplexe Zahnrehabilitationen und Smile Make-Overs**

Für komplexe Zahnrehabilitationen, Smile Make-Overs, Vollrehabilitationen, Implantatversorgungen oder andere Behandlungen, die einen erheblichen Planungsaufwand, Laborarbeiten, externe Leistungserbringer, reservierte klinische Ressourcen oder speziell reservierte Operationstermine erfordern, gelten Vorauszahlungen als Behandlungsanzahlungen.

Im Falle einer Stornierung durch den Patienten behält sich The Eram Clinic das Recht vor, sämtliche bis zum Zeitpunkt der Stornierung bereits entstandenen Kosten von einer allfälligen Rückerstattung in Abzug zu bringen. Dazu gehören insbesondere, aber nicht ausschliesslich:

- Behandlungsplanung und klinische Vorbereitung
- Diagnostische Abklärungen und Fallplanung
- Laborarbeiten und bereits hergestellte zahntechnische Arbeiten
- Chirurgische Schablonen, Modelle, Wax-ups und patientenspezifische Materialien
- Kosten externer Spezialisten oder Anästhesieteams
- Reservierte Operations-, Behandlungs- oder Personalkapazitäten

Ein verbleibendes Guthaben wird dem Patienten nach Abschluss der Kostenabrechnung zurückerstattet.

Wurden für den Patienten exklusive Ressourcen oder Behandlungskapazitäten reserviert, können bei einer Stornierung weniger als 14 Tage vor dem geplanten Behandlungstermin zusätzliche Stornierungskosten erhoben werden, welche die reservierten Ressourcen sowie den daraus resultierenden Ausfall klinischer Kapazitäten berücksichtigen.

## **8. Zustimmung zu den Richtlinien**

**Mit der Vereinbarung eines Termins bei The Eram Clinic bestätigt der Patient, diese Nichterscheinen - und kurzfristige Absage-Richtlinie gelesen, verstanden und akzeptiert zu haben.**

Die Richtlinie ist auf unserer Website, am Empfang sowie in unseren Terminbestätigungen öffentlich zugänglich.