

Allgemeine Geschäftsbedingungen (B2B)

Heinzmann-Zahntechnik

Dokument 1 – Allgemeine Bestimmungen

Stand: Juli 2026

Inhaltsverzeichnis

§ 1 Geltungsbereich

§ 2 Vertragsabschluss und Auftragserteilung

§ 3 Leistungsumfang

§ 4 Digitale Aufträge und Datenübermittlung

§ 5 Anforderungen an Abformungen, Scandaten und Arbeitsunterlagen

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Lieferungen, Leistungen und sonstigen Geschäftsbeziehungen der Heinzmann-Zahntechnik (nachfolgend „Dentallabor“) gegenüber Zahnarztpraxen, kieferorthopädischen Praxen, Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgischen Praxen, Kliniken sowie sonstigen Unternehmern im Sinne des § 14 BGB (nachfolgend „Auftraggeber“).

(2) Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern. Ein Vertragsabschluss mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB erfolgt nicht.

(3) Abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden nur Anwendung, wenn ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt wurde. Schweigen gilt nicht als Zustimmung.

(4) Diese AGB gelten auch für zukünftige Geschäftsbeziehungen, selbst wenn sie nicht erneut ausdrücklich vereinbart werden.

(5) Individuelle schriftliche Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien haben Vorrang vor diesen AGB.

§ 2 Vertragsabschluss und Auftragserteilung

(1) Ein Vertrag kommt durch die Übermittlung eines Auftrags durch den Auftraggeber und dessen Annahme durch das Dentallabor zustande. Damit erklärt sich der Auftraggeber mit den hier niedergeschriebenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden.

(2) Die Auftragserteilung kann insbesondere erfolgen durch:

- schriftlichen Laborauftrag,
- digitale Auftragserfassung,
- E-Mail,
- Kundenportal,
- CAD/CAM-Plattformen,
- Intraoralscanner-Systeme,
- persönliche Übergabe,
- Botendienst,
- Post- oder Kurierdienst.

(3) Das Dentallabor ist berechtigt, Aufträge abzulehnen, sofern technische, medizinische oder organisatorische Gründe einer ordnungsgemäßen Ausführung entgegenstehen.

(4) Änderungen eines bereits freigegebenen Auftrags können zu Mehrkosten sowie einer Verlängerung der Lieferzeit führen.

(5) Sämtliche vom Auftraggeber übermittelten Angaben, insbesondere zu Präparation, Bisslage, Zahnfarbe, Implantatsystem, Materialwahl und Konstruktion, gelten als verbindliche Grundlage der Herstellung.

(6) Das Dentallabor ist nicht verpflichtet, zahnärztliche Anordnungen auf ihre medizinische Richtigkeit zu überprüfen. Die Verantwortung für Diagnose, Therapieplanung, Präparation sowie klinische Durchführung verbleibt ausschließlich beim behandelnden Zahnarzt.

§ 3 Leistungsumfang

(1) Heinzmann-Zahntechnik fertigt individuelle zahntechnische Medizinprodukte nach den Vorgaben des Auftraggebers.

(2) Zum Leistungsangebot gehören insbesondere:

- Kronen,
- Brücken,
- Veneers,
- Inlays,
- Onlays,
- Teil- und Totalprothesen,

- implantatgetragener Zahnersatz,
- individuelle Abutments,
- Schienen,
- digitale Konstruktionen,
- CAD/CAM-gefertigte Restaurationen,
- vollkeramische Versorgungungen,
- Zirkonoxid-Arbeiten,
- Modellherstellung,
- 3D-Druck,
- Fräsarbeiten,
- Reparaturen,
- Erweiterungen,
- Sofortversorgungungen,
- zahntechnische Serviceleistungen.

(3) Sämtliche Arbeiten werden nach dem jeweils anerkannten Stand der Zahntechnik sowie den geltenden gesetzlichen Vorgaben hergestellt.

(4) Das Dentallabor ist berechtigt, zur Vertragserfüllung geeignete Vorlieferanten oder spezialisierte Fertigungsdienstleister einzusetzen. Die Verantwortung gegenüber dem Auftraggeber verbleibt hiervon unberührt.

(5) Angaben zu Lieferzeiten, Materialien oder Fertigungsmethoden stehen unter dem Vorbehalt technischer und produktspezifischer Erfordernisse.

§ 4 Digitale Aufträge und Datenübermittlung

(1) Heinzmann-Zahntechnik unterstützt digitale Arbeitsabläufe und verarbeitet digitale Datensätze zur Herstellung zahntechnischer Arbeiten.

(2) Unterstützt werden insbesondere Datensätze aus:

- Intraoralscannern,
- Desktop-Scannern,
- STL-Dateien,
- PLY-Dateien,
- OBJ-Dateien,
- DICOM-Daten,
- exocad,
- 3Shape,
- Medit,
- iTero,
- weiteren marktüblichen CAD/CAM-Systemen.

(3) Der Auftraggeber gewährleistet, dass die übermittelten Datensätze vollständig, technisch verwendbar und frei von Schadsoftware sind.

(4) Das Dentallabor prüft digitale Datensätze im Rahmen einer technischen Plausibilitätskontrolle. Diese ersetzt keine fachliche oder medizinische Prüfung.

(5) Werden unvollständige, beschädigte oder qualitativ unzureichende Datensätze übermittelt, kann das Dentallabor die Bearbeitung bis zur Bereitstellung geeigneter Daten aussetzen oder den Auftrag nach Rücksprache ablehnen.

(6) Digitale Datensätze werden ausschließlich zur Durchführung des jeweiligen Auftrags verarbeitet und nach den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten archiviert.

(7) Das Dentallabor ist berechtigt, digitale Kommunikationsplattformen sowie gesicherte Cloud-Dienste einzusetzen, sofern diese den geltenden datenschutzrechtlichen Anforderungen entsprechen.

§ 5 Anforderungen an Abformungen, Scandaten und Arbeitsunterlagen

(1) Der Auftraggeber stellt sämtliche zur Herstellung erforderlichen Unterlagen vollständig und fachgerecht zur Verfügung.

Hierzu gehören insbesondere:

- Abformungen,
- Modelle,
- Intraoralscans,
- Bissregistrare,
- Gesichtsbögen,
- Fotos,
- Farbangaben,
- Implantatinformationen,
- Röntgen- oder Planungsunterlagen, soweit erforderlich.

(2) Analoge und digitale Unterlagen müssen den allgemein anerkannten fachlichen Qualitätsanforderungen entsprechen.

(3) Das Dentallabor ist berechtigt, erkennbare Mängel oder Unstimmigkeiten dem Auftraggeber mitzuteilen und ergänzende Informationen anzufordern.

(4) Erfolgt trotz entsprechender Hinweise keine Nachbesserung der übermittelten Unterlagen, trägt der Auftraggeber das Risiko hieraus resultierender Passungs-, Funktions- oder Ästhetikbeeinträchtigungen.

(5) Farbnahmen, Fotodokumentationen oder persönliche Patiententermine im Dentallabor erfolgen ausschließlich nach vorheriger Terminvereinbarung und in Abstimmung mit der behandelnden Zahnarztpraxis.

(6) Sofern Arbeiten auf Grundlage digitaler Scandaten gefertigt werden, bestätigt der Auftraggeber mit der Datenübermittlung, dass die verwendeten Datensätze den klinischen Befund vollständig und korrekt wiedergeben.

(7) Das Dentallabor haftet nicht für Fehler oder Mehraufwendungen, die auf fehlerhafte Präparationen, unvollständige Scandaten, mangelhafte Abformungen oder unzutreffende Angaben des Auftraggebers zurückzuführen sind.

Schlussbestimmung zu Dokument 1

Dieses Dokument bildet den allgemeinen Teil der Vertragsbedingungen und ist Bestandteil der vollständigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (B2B) der Heinzmann-Zahntechnik. Die weiteren Regelungen zu Fertigung, Qualität, Lieferung, Vergütung, Reklamationen, Haftung und Schlussbestimmungen ergeben sich aus den nachfolgenden Dokumenten 2 bis 5.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (B2B)

Heinzmann-Zahntechnik

Dokument 2 – Herstellung und Qualität

Inhaltsverzeichnis

§ 6 Fertigung nach zahnärztlicher Anweisung

§ 7 Materialien und Qualitätsstandards

§ 8 Medizinprodukteverordnung (MDR)

§ 9 Implantatprothetik

§ 10 CAD/CAM, digitale Konstruktionen und Konstruktionsdaten

§ 11 Sofortversorgungen und zeitkritische Arbeiten

§ 6 Fertigung nach zahnärztlicher Anweisung

(1) Sämtliche zahntechnischen Arbeiten werden ausschließlich auf Grundlage der vom Auftraggeber übermittelten Arbeitsunterlagen, Anweisungen und Spezifikationen gefertigt.

(2) Die Verantwortung für Diagnose, Therapieplanung, Präparation, Okklusionskonzept, Indikationsstellung sowie die klinische Eingliederung der zahntechnischen Versorgung obliegt ausschließlich dem behandelnden Zahnarzt.

(3) Das Dentallabor fertigt individuelle Medizinprodukte nach Maß gemäß den gesetzlichen Vorgaben und den anerkannten Regeln der Zahntechnik.

(4) Offensichtliche Unstimmigkeiten oder technisch nicht umsetzbare Anweisungen werden dem Auftraggeber nach Möglichkeit mitgeteilt. Eine Verpflichtung zur umfassenden zahnmedizinischen Prüfung besteht jedoch nicht.

(5) Änderungen der Konstruktion oder des Herstellungsverfahrens erfolgen ausschließlich nach Rücksprache mit dem Auftraggeber, soweit sie den ursprünglichen Behandlungsauftrag wesentlich beeinflussen.

(6) Das Dentallabor behält sich vor, technisch gleichwertige Fertigungsmethoden einzusetzen, sofern dadurch Qualität, Funktion und Biokompatibilität nicht beeinträchtigt werden.

§ 7 Materialien und Qualitätsstandards

(1) Heinzmann-Zahntechnik verarbeitet ausschließlich Materialien, die den geltenden gesetzlichen Anforderungen entsprechen und für den jeweiligen Verwendungszweck geeignet sind.

(2) Zum Einsatz kommen – abhängig von der Indikation – insbesondere:

- Zirkonoxid,
- Lithium-Disilikat,
- Glaskeramiken,
- Titan,
- Edelmetall- und Nichtedelmetalllegierungen,
- Hochleistungskunststoffe,
- PMMA,
- Komposite,
- weitere dentale Werkstoffe nach aktuellem Stand der Technik.

(3) Die Materialauswahl erfolgt nach den Vorgaben des Auftraggebers. Fehlen konkrete Materialvorgaben, kann das Dentallabor nach fachlicher Rücksprache eine geeignete Alternative empfehlen.

(4) Sämtliche Arbeiten werden nach den anerkannten Regeln des Zahntechnikerhandwerks, den Herstellerangaben sowie internen Qualitätsstandards gefertigt.

(5) Das Dentallabor führt fortlaufende Qualitätskontrollen während der Fertigung durch. Diese umfassen insbesondere Passgenauigkeit, Materialintegrität, Oberflächenqualität und Vollständigkeit der Arbeit.

(6) Natürliche Unterschiede hinsichtlich Zahnfarbe, Lichtwirkung oder Transluzenz stellen keinen Mangel dar, sofern sie material- oder fertigungstechnisch unvermeidbar sind.

§ 8 Medizinprodukteverordnung (MDR)

(1) Das Dentallabor stellt individuelle Medizinprodukte nach Maß entsprechend der jeweils geltenden Medizinprodukteverordnung (EU) 2017/745 (MDR) sowie den ergänzenden nationalen Vorschriften her.

(2) Für jede individuelle zahntechnische Versorgung wird die gesetzlich vorgeschriebene Dokumentation geführt und entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen archiviert.

- (3) Das Dentallabor stellt dem Auftraggeber auf Wunsch die erforderlichen Herstellerinformationen sowie die gesetzlich vorgesehenen Erklärungen für Sonderanfertigungen zur Verfügung.
 - (4) Der Auftraggeber verpflichtet sich, sämtliche zur Herstellung erforderlichen patienten- und behandlungsbezogenen Angaben vollständig und korrekt bereitzustellen.
 - (5) Änderungen an einer bereits ausgelieferten zahntechnischen Arbeit durch Dritte können zum Erlöschen der dokumentierten Konformität führen.
 - (6) Das Dentallabor unterstützt den Auftraggeber im Rahmen der gesetzlichen Anforderungen bei Rückfragen zur Dokumentation oder Rückverfolgbarkeit.
-

§ 9 Implantatprothetik

- (1) Implantatgetragene Versorgungen werden ausschließlich auf Grundlage der vom Auftraggeber übermittelten Informationen zum verwendeten Implantatsystem gefertigt.
 - (2) Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die Auswahl des Implantatsystems, der Implantatposition sowie der chirurgischen und prothetischen Planung.
 - (3) Das Dentallabor verarbeitet Originalkomponenten oder ausdrücklich freigegebene kompatible Komponenten entsprechend den Vorgaben des Auftraggebers.
 - (4) Individuelle Abutments, Hybridversorgungen und implantatgetragene Konstruktionen werden nach den jeweils übermittelten Planungsdaten gefertigt.
 - (5) Für Funktionsstörungen, die auf fehlerhafte Implantatpositionen, unvollständige Planungsunterlagen oder unzutreffende Herstellerangaben zurückzuführen sind, haftet das Dentallabor nicht.
 - (6) Das Dentallabor empfiehlt bei komplexen implantatprothetischen Versorgungen eine frühzeitige gemeinsame Behandlungsplanung zwischen Zahnarztpraxis und Labor.
-

§ 10 CAD/CAM, digitale Konstruktionen und Konstruktionsdaten

- (1) Heinzmann-Zahntechnik setzt moderne digitale Fertigungsverfahren einschließlich CAD/CAM-Technologien, computergestützter Konstruktion und additiver Fertigungsverfahren ein.
- (2) Digitale Konstruktionen erfolgen auf Grundlage der vom Auftraggeber bereitgestellten Datensätze sowie der abgestimmten Behandlungsplanung.

(3) Zur Fertigung können unter anderem folgende Verfahren eingesetzt werden:

- CAD-Design,
- CNC-Frästechnik,
- 3D-Druck,
- digitale Modellherstellung,
- virtuelle Artikulation,
- digitale Wax-ups,
- Smile-Design-Konzepte.

(4) Das Dentallabor ist berechtigt, zur Fertigung spezialisierte Fräszentren oder qualifizierte externe Fertigungspartner einzusetzen, sofern die vereinbarten Qualitätsstandards eingehalten werden.

(5) Digitale Konstruktionsdaten werden entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen archiviert. Eine dauerhafte Speicherung über diese Fristen hinaus wird nicht geschuldet.

(6) Soweit nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, besteht kein Anspruch des Auftraggebers auf Herausgabe interner CAD-Konstruktionsdateien oder Bearbeitungsstände.

§ 11 Sofortversorgungen und zeitkritische Arbeiten

(1) Das Dentallabor bietet nach vorheriger Abstimmung die Fertigung von Expressarbeiten und Sofortversorgungen an.

(2) Voraussetzung hierfür ist die rechtzeitige Bereitstellung vollständiger und technisch verwertbarer Unterlagen.

(3) Bei Expressaufträgen gelten die vereinbarten Lieferzeiten ausschließlich unter der Voraussetzung eines störungsfreien Fertigungsablaufs.

(4) Unvorhersehbare technische Störungen, Materialengpässe, Lieferverzögerungen von Vorlieferanten oder höhere Gewalt können zu Verzögerungen führen.

(5) Das Dentallabor informiert den Auftraggeber unverzüglich über erkennbare Verzögerungen.

(6) Für wirtschaftliche Folgeschäden aufgrund einer verzögerten Eingliederung wird – vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Vorschriften – keine Haftung übernommen.

(7) Sofern für Expressleistungen Zuschläge vereinbart wurden, sind diese Bestandteil der jeweiligen Vergütung.

Schlussbestimmung zu Dokument 2

Die Regelungen dieses Dokuments ergänzen die Allgemeinen Bestimmungen gemäß Dokument 1 und bilden gemeinsam mit den nachfolgenden Dokumenten 3 bis 5 die vollständigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (B2B) der Heinzmann-Zahntechnik.

Anlage A zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (B2B)

Liefer-, Versand- und Servicebedingungen

Heinzmann-Zahntechnik

Stand: Juli 2026

1. Geltungsbereich

Diese Liefer-, Versand- und Servicebedingungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Heinzmann-Zahntechnik und gelten für sämtliche zahntechnischen Leistungen gegenüber Zahnarztpraxen, kieferorthopädischen Praxen, Kliniken und sonstigen Unternehmen.

2. Liefergebiet

Heinzmann-Zahntechnik liefert grundsätzlich innerhalb Deutschlands.

Lieferungen in andere Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in Drittstaaten erfolgen ausschließlich nach vorheriger Vereinbarung.

3. Lieferarten

Die Auslieferung zahntechnischer Arbeiten erfolgt – abhängig von Region, Umfang und Dringlichkeit – insbesondere durch:

- eigenen Botendienst,
- Kurierdienst,
- Paketdienst,
- Expressversand,
- persönliche Übergabe,
- digitale Datenübermittlung bei CAD/CAM-Leistungen.

Die Wahl der Versandart erfolgt unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit und der vereinbarten Lieferzeit.

4. Regelmäßige Liefertouren

Soweit regelmäßige Botendiensttouren bestehen, erfolgen Lieferung und Abholung nach den individuell mit der Zahnarztpraxis abgestimmten Tourenzeiten.

Ein Anspruch auf eine bestimmte Uhrzeit besteht nicht.

Kurzfristige Änderungen der Touren aufgrund von Verkehr, Witterung oder organisatorischen Erfordernissen bleiben vorbehalten.

5. Express- und Eilaufträge

Expressarbeiten bedürfen einer gesonderten Abstimmung.

Eine Expressfertigung setzt voraus, dass:

- sämtliche Arbeitsunterlagen vollständig vorliegen,
- keine technischen Rückfragen offen sind,
- Materialverfügbarkeit gegeben ist,
- ausreichende Fertigungskapazitäten bestehen.

Für Expressleistungen kann ein gesonderter Zuschlag berechnet werden.

6. Lieferfristen

Vereinbarte Liefertermine gelten als voraussichtliche Fertigstellungstermine.

Lieferfristen beginnen erst nach Eingang aller zur Herstellung erforderlichen Unterlagen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Arbeitsauftrag
- Abformung
- Intraoralscan
- Implantatinformationen
- Farbangaben
- Bissregistrat
- sonstige technische Angaben.

Fehlende Informationen verlängern die Lieferfrist entsprechend.

7. Digitale Aufträge

Digitale Datensätze gelten erst dann als vollständig eingegangen, wenn sie vollständig auf den Servern des Dentallabors übertragen wurden.

Technische Übertragungsfehler außerhalb des Einflussbereichs des Dentallabors gehen nicht zu dessen Lasten.

8. Verpackung

Alle zahntechnischen Arbeiten werden transportsicher verpackt.

Die Verpackung dient ausschließlich dem sicheren Transport.

Transportschäden sind unverzüglich nach Erhalt anzuzeigen.

9. Versandrisiko

Mit Übergabe der Lieferung an den vereinbarten Transportdienstleister oder den Botendienst geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung auf den Auftraggeber über, soweit gesetzlich zulässig.

10. Annahmeverzug

Nimmt der Auftraggeber eine fertiggestellte Arbeit trotz Aufforderung nicht entgegen, ist Heinzmann-Zahntechnik berechtigt,

- Lagerkosten,
- zusätzliche Versandkosten,
- Mehraufwendungen

gesondert zu berechnen.

Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

11. Rücksendungen

Rücksendungen haben ausschließlich transportsicher zu erfolgen.

Jede Rücksendung ist mit folgenden Informationen zu versehen:

- Praxisname
- Patientenkürzel
- Auftragsnummer
- Ansprechpartner
- Beschreibung des Anliegens

Unzureichend gekennzeichnete Rücksendungen können die Bearbeitungszeit verlängern.

12. Reklamationssendungen

Bei Reklamationen sind möglichst folgende Unterlagen beizufügen:

- Originalarbeit
- Meistermodell
- Gegenkiefermodell
- aktuelles Bissregistrat
- aussagekräftige Fotos
- Beschreibung des Mangels

Dies dient einer schnellen Bearbeitung.

13. Farbnahmen

Persönliche Farbnahmen im Dentallabor erfolgen ausschließlich nach Terminvereinbarung.

Die Terminvereinbarung erfolgt grundsätzlich über die behandelnde Zahnarztpraxis.

14. Digitale Datenübermittlung

Digitale Datensätze können insbesondere über folgende Systeme übermittelt werden:

- exocad
- 3Shape
- Medit
- iTero
- STL
- PLY
- DICOM
- weitere marktübliche Systeme

Die jeweils aktuelle technische Spezifikation wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

15. Archivierung

Digitale Auftragsdaten werden entsprechend der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gespeichert.

Ein Anspruch auf dauerhafte Archivierung oder jederzeitige erneute Bereitstellung besteht nicht.

16. Serviceleistungen

Zum Leistungsumfang können – nach individueller Vereinbarung – insbesondere gehören:

- persönliche Beratung,
- digitale Fallplanung,
- Implantatplanung,
- Materialberatung,
- Farbnahme,
- Patientenberatung gemeinsam mit der Zahnarztpraxis,
- Schulungen,
- CAD/CAM-Unterstützung,
- Unterstützung bei digitalen Workflows.

Ein Anspruch auf bestimmte Serviceleistungen besteht nur nach ausdrücklicher Vereinbarung.

17. Nachhaltigkeit

Heinzmann-Zahntechnik legt Wert auf einen ressourcenschonenden Umgang mit Materialien sowie auf moderne digitale Fertigungsprozesse.

Soweit technisch und wirtschaftlich sinnvoll, werden papierlose Arbeitsabläufe sowie digitale Kommunikationswege bevorzugt.

18. Ansprechpartner

Für Rückfragen zu Aufträgen steht das Team von Heinzmann-Zahntechnik während der jeweiligen Geschäftszeiten zur Verfügung.

Technische Rückfragen werden nach Möglichkeit direkt mit dem zuständigen Zahntechniker abgestimmt.

19. Änderungen

Heinzmann-Zahntechnik behält sich vor, diese Liefer-, Versand- und Servicebedingungen bei Änderungen gesetzlicher Vorgaben, technischer Entwicklungen oder betrieblicher Abläufe anzupassen.

Es gilt jeweils die zum Zeitpunkt der Auftragserteilung vereinbarte Fassung.

20. Schlussbestimmung

Diese Liefer-, Versand- und Servicebedingungen sind Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Heinzmann-Zahntechnik.

Anlage B zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (B2B)

Reklamationsrichtlinie und Nachbesserungsablauf

Heinzmann-Zahntechnik

Stand: Juli 2026

1. Zielsetzung

Heinzmann-Zahntechnik steht für höchste Präzision, Qualität und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Zahnarztpraxen. Trotz sorgfältiger Planung, moderner Fertigungstechnologien und umfassender Qualitätskontrollen können im Einzelfall Anpassungen oder Nacharbeiten erforderlich werden.

Diese Reklamationsrichtlinie beschreibt den standardisierten Ablauf zur Bearbeitung von Beanstandungen und dient einer schnellen, transparenten und lösungsorientierten Zusammenarbeit.

2. Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für sämtliche zahntechnischen Arbeiten, die von Heinzmann-Zahntechnik hergestellt und an den Auftraggeber ausgeliefert wurden.

3. Reklamationsmeldung

Beanstandungen sind unverzüglich nach Feststellung mitzuteilen.

Die Meldung sollte möglichst folgende Angaben enthalten:

- Name der Zahnarztpraxis
- Ansprechpartner
- Auftragsnummer
- Patientenkürzel
- Datum der Eingliederung
- Beschreibung der Beanstandung

- gewünschte Rückmeldung
 - Dringlichkeit
-

4. Erforderliche Unterlagen

Zur fachgerechten Beurteilung sind – soweit erforderlich – beizufügen:

- Originalarbeit
- Meistermodell
- Gegenkiefermodell
- aktuelles Bissregistrat
- Intraoralscan
- Fotos der klinischen Situation
- Röntgenbilder (sofern erforderlich)
- Angaben zum verwendeten Implantatsystem
- Farbbestimmung
- sonstige relevante Informationen

Fehlende Unterlagen können die Bearbeitung verzögern.

5. Eingangskontrolle

Nach Eingang der Reklamation erfolgt zunächst eine technische Prüfung der Unterlagen.

Hierbei wird insbesondere überprüft:

- Vollständigkeit
 - Passung
 - Materialzustand
 - Dokumentation
 - Herstellungsunterlagen
 - digitale Konstruktionsdaten
 - Produktionsprotokolle
 - MDR-Dokumentation
-

6. Technische Analyse

Im Rahmen der Analyse wird geprüft, ob die Ursache der Beanstandung insbesondere zurückzuführen ist auf:

- Fertigungsabweichungen,
- Materialfehler,

- beschädigte Transportware,
- fehlerhafte Abformungen,
- unvollständige Scandaten,
- Präparationsfehler,
- fehlerhafte Implantatposition,
- nachträgliche Änderungen,
- klinische Besonderheiten,
- natürliche biologische Veränderungen.

Die Analyse erfolgt nach bestem fachlichen Wissen und unter Berücksichtigung der vorhandenen Unterlagen.

7. Nachbesserung

Soweit ein nachbesserungsfähiger Sachverhalt vorliegt, erfolgt die Nachbesserung innerhalb angemessener Zeit.

Die Form der Nachbesserung richtet sich nach dem Einzelfall und kann insbesondere umfassen:

- Einschleifen
- Ergänzungen
- keramische Korrekturen
- Umarbeitung
- Neuanfertigung
- Austausch einzelner Komponenten
- digitale Neukonstruktion
- erneute Farbgestaltung

Die Entscheidung über die geeignete Nachbesserungsmaßnahme trifft Heinzmann-Zahntechnik in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

8. Digitale Arbeiten

Bei CAD/CAM-Arbeiten werden zusätzlich die ursprünglichen digitalen Datensätze überprüft.

Erforderlichenfalls können neue Datensätze angefordert werden.

Insbesondere gilt dies bei:

- unvollständigen Scans,
- Scanartefakten,
- fehlenden Präparationsgrenzen,
- unzureichender Okklusionsdarstellung,

- fehlerhaften Implantatbibliotheken.
-

9. Implantatprothetik

Bei implantatgetragenen Arbeiten können zusätzlich erforderlich sein:

- aktuelle Implantatposition,
- verwendete Komponenten,
- Chargennummern,
- Herstellerangaben,
- Röntgenkontrollen,
- neue Situationsmodelle.

Hierdurch soll eine zielgerichtete Ursachenanalyse ermöglicht werden.

10. Bearbeitungszeiten

Heinzmann-Zahntechnik bemüht sich um eine schnellstmögliche Bearbeitung.

Die tatsächliche Bearbeitungsdauer richtet sich insbesondere nach:

- Umfang der Beanstandung,
- Vollständigkeit der Unterlagen,
- Materialverfügbarkeit,
- erforderlichen Abstimmungen,
- medizinischer Komplexität.

Expressbearbeitungen können nach vorheriger Abstimmung vereinbart werden.

11. Ausschlussgründe

Eine Reklamation kann insbesondere ausgeschlossen sein, wenn die Beanstandung zurückzuführen ist auf:

- unzureichende Präparation,
- fehlerhafte Bissregistrierung,
- mangelhafte Abformungen,
- fehlerhafte Intraoralscans,
- klinische Änderungen nach Fertigstellung,
- nachträgliche Veränderungen durch Dritte,
- unsachgemäße Handhabung,
- Nichtbeachtung der Herstellerangaben,

- normalen materialbedingten Verschleiß.

Gesetzliche Gewährleistungsrechte bleiben hiervon unberührt.

12. Kommunikation

Während der Bearbeitung erfolgt die Kommunikation grundsätzlich über den benannten Ansprechpartner der Zahnarztpraxis.

Bei komplexen Fällen kann nach Abstimmung eine gemeinsame Fallbesprechung zwischen Praxis und Labor erfolgen.

13. Dokumentation

Sämtliche Reklamationen werden intern dokumentiert und ausgewertet.

Die Auswertung dient ausschließlich:

- der Qualitätssicherung,
 - der kontinuierlichen Verbesserung,
 - der Optimierung von Arbeitsabläufen,
 - der Erfüllung gesetzlicher Dokumentationspflichten.
-

14. Qualitätsmanagement

Heinzmann-Zahntechnik überprüft regelmäßig die Ursachen von Reklamationen.

Erkenntnisse aus Reklamationen fließen in:

- Mitarbeiterschulungen,
- Fertigungsprozesse,
- digitale Workflows,
- Materialauswahl,
- Qualitätskontrollen,
- Dokumentationsprozesse

ein.

15. Partnerschaftliche Zusammenarbeit

Heinzmann-Zahntechnik versteht Reklamationen nicht ausschließlich als Beanstandung, sondern als Chance zur kontinuierlichen Verbesserung der Zusammenarbeit mit den überweisenden Zahnarztpraxen.

Ziel ist stets eine fachlich fundierte, wirtschaftliche und patientenorientierte Lösung.

16. Schlussbestimmung

Diese Reklamationsrichtlinie ergänzt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Heinzmann-Zahntechnik und bildet den verbindlichen Ablauf für die Bearbeitung von Reklamationen und Nachbesserungen.

Anlage C zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (B2B)

Datenschutz- und Informationsblatt für Zahnarztpraxen

Patientendaten – Digitale Scandaten – Medizinprodukte – MDR

Heinzmann-Zahntechnik

Stand: Juli 2026

1. Zweck dieses Informationsblattes

Dieses Informationsblatt erläutert den Umgang der Heinzmann-Zahntechnik mit personenbezogenen Daten, digitalen Behandlungsunterlagen und zahntechnischen Informationen im Rahmen der Zusammenarbeit mit Zahnarztpraxen.

Ziel ist ein transparenter, sicherer und gesetzeskonformer Umgang mit allen für die Herstellung individueller zahntechnischer Medizinprodukte erforderlichen Daten.

2. Verantwortungsbereiche

Die behandelnde Zahnarztpraxis bleibt Verantwortliche im datenschutzrechtlichen Sinne für die Erhebung der Patientendaten sowie für die medizinische Behandlung.

Heinzmann-Zahntechnik verarbeitet ausschließlich diejenigen Informationen, die für die Herstellung der beauftragten zahntechnischen Versorgung erforderlich sind.

3. Verarbeitete Daten

Je nach Auftrag können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- Patientenkürzel oder Patienten-ID
- Geschlecht (soweit erforderlich)
- Geburtsjahr oder Altersangaben (soweit erforderlich)
- Zahnstatus
- Präparationsinformationen

- Implantatsystem
- Bissregistrat
- Situationsmodelle
- digitale Intraoralscans
- STL-, PLY-, OBJ- oder DICOM-Dateien
- Fotos der Mundsituation
- Farbnahmen
- Arbeitsaufträge
- technische Planungsunterlagen

Es werden grundsätzlich nur die Daten verarbeitet, die für die Herstellung der jeweiligen zahntechnischen Arbeit erforderlich sind (Grundsatz der Datenminimierung).

4. Zweck der Datenverarbeitung

Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich zur:

- Herstellung individueller zahntechnischer Medizinprodukte,
- Qualitätssicherung,
- Dokumentation,
- Rückverfolgbarkeit gemäß MDR,
- Kommunikation mit der Zahnarztpraxis,
- Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten.

Eine Nutzung zu Werbezwecken oder für andere Zwecke erfolgt nicht.

5. Digitale Datenübermittlung

Digitale Datensätze können insbesondere über gesicherte Plattformen oder kompatible CAD/CAM-Systeme übermittelt werden.

Unterstützt werden unter anderem:

- exocad
- 3Shape
- Medit
- iTero
- STL
- PLY
- OBJ
- DICOM

Die Zahnarztpraxis stellt sicher, dass die Übermittlung nach den geltenden datenschutzrechtlichen Anforderungen erfolgt.

6. Datensicherheit

Heinzmann-Zahntechnik setzt angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ein, um personenbezogene Daten vor Verlust, Manipulation, unbefugtem Zugriff oder unberechtigter Offenlegung zu schützen.

Hierzu gehören insbesondere:

- passwortgeschützte Systeme,
- rollenbasierte Zugriffsberechtigungen,
- Datensicherungen,
- aktuelle Sicherheitssoftware,
- regelmäßige Software-Updates,
- verschlüsselte Kommunikationswege, soweit verfügbar.

7. Vertraulichkeit

Alle Mitarbeitenden der Heinzmann-Zahntechnik sind zur Vertraulichkeit verpflichtet.

Patientenbezogene Informationen werden ausschließlich im Rahmen der jeweiligen Auftragserfüllung verarbeitet.

Eine Weitergabe an unbefugte Dritte erfolgt nicht.

8. Zusammenarbeit mit externen Fertigungspartnern

Soweit zur Vertragserfüllung spezialisierte Fräszentren oder andere qualifizierte Fertigungsdienstleister eingesetzt werden, erfolgt dies ausschließlich im erforderlichen Umfang und unter Beachtung der geltenden datenschutzrechtlichen Vorgaben sowie der Anforderungen der Medizinprodukteverordnung.

9. Medizinprodukteverordnung (MDR)

Für individuell angefertigte zahntechnische Medizinprodukte werden die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentationen geführt.

Hierzu gehören insbesondere:

- Herstellungsunterlagen,
 - Materialchargen,
 - verwendete Komponenten,
 - Rückverfolgbarkeit,
 - technische Dokumentation,
 - gesetzlich erforderliche Erklärungen.
-

10. Aufbewahrung

Unterlagen und Daten werden entsprechend den jeweils geltenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert.

Nach Ablauf der gesetzlichen Fristen werden die Daten datenschutzkonform gelöscht oder anonymisiert, sofern keine gesetzliche Verpflichtung zur weiteren Aufbewahrung besteht.

11. Kommunikation

Die Kommunikation erfolgt grundsätzlich ausschließlich mit den von der Zahnarztpraxis benannten Ansprechpartnern.

Patienten erhalten ohne ausdrückliche Beauftragung durch die Zahnarztpraxis keine fachlichen Auskünfte zu zahntechnischen Arbeiten.

12. Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Arbeitsabläufe können technische Fertigungsdaten, Prozessinformationen und anonymisierte Qualitätskennzahlen ausgewertet werden.

Eine personenbezogene Auswertung zu anderen Zwecken erfolgt nicht.

13. Digitale Archivierung

Digitale Konstruktionen, CAD/CAM-Daten und Fertigungsinformationen können zur Dokumentation und Nachvollziehbarkeit archiviert werden.

Die Archivierung erfolgt ausschließlich im gesetzlich zulässigen Umfang.

Ein Anspruch auf dauerhafte Speicherung oder Herausgabe sämtlicher digitaler Konstruktionsdateien besteht nicht, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

14. Ansprechpartner

Fragen zum Datenschutz oder zur Datenverarbeitung können an Heinzmann-Zahntechnik gerichtet werden.

Die jeweils aktuellen Kontaktdaten ergeben sich aus dem Impressum und den Datenschutzhinweisen des Unternehmens.

15. Schlussbestimmung

Dieses Datenschutz- und Informationsblatt ergänzt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (B2B) sowie die Datenschutzhinweise der Heinzmann-Zahntechnik.

Es dient der transparenten Information der mit Heinzmann-Zahntechnik zusammenarbeitenden Zahnarztpraxen über den datenschutzkonformen Umgang mit patientenbezogenen Informationen, digitalen Arbeitsunterlagen und den Anforderungen der Medizinprodukteverordnung.