

# Serviceplan Anhang zum iTero Kaufvertrag

## ANHANG FÜR SERVICEPLÄNE, SUPPORT- UND INSTANDHALTUNGSLEISTUNGEN – EMEA

**Gültig ab:** 01. November 2022

**Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen können von Zeit zu Zeit nach Ermessen von Align geändert werden.**

Dieser Serviceplan und diese Support- und Instandhaltungsleistungen sind ein Anhang zu einer iTero Kaufvereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden und Align („Vereinbarung“). Alle in diesem Anhang großgeschriebenen Begriffe haben dieselbe Bedeutung wie in der Vereinbarung und dieser Anhang wird in seiner Gesamtheit durch Bezugnahme in diese Vereinbarung aufgenommen.

### SERVICEPLAN

Jeder Serviceplan enthält erweiterte Hardware- und Softwaregarantien, Support- und Instandhaltungsleistungen sowie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Funktionen. Die Preise können variieren und es können zusätzliche Gebühren anfallen. Bitte wenden Sie sich an den für Sie zuständigen Vertriebsmitarbeiter, um die spezifischen Preise für den Serviceplan zu erfahren.

Der Kaufpreis eines iTero Scanners beinhaltet einen mindestens 12-monatigen Serviceplan, es sei denn, in der Vereinbarung ist eine längere Laufzeit festgelegt

(„die ursprüngliche Laufzeit“).

Für iTero Scanner (außer für die in Anhang A aufgeführten iTero Scanner):

Der Serviceplan wird automatisch nach der in der Vereinbarung festgelegten anfänglichen Laufzeit fortgesetzt und automatisch zum aktuellen monatlichen oder jährlichen Listenpreis abgerechnet, der vom Kunden in der Vereinbarung gewählt wurde. Die vollständige Zahlung für diesen Serviceplan ist spätestens dreißig Tage ab Rechnungsdatum fällig. Der Serviceplan kann von den Parteien jederzeit nach der Anfangslaufzeit mit einer Frist von 30 Tagen schriftlich gekündigt werden. Wenn mehr als ein iTero Scanner für denselben Standort gekauft wird, sind möglicherweise Serviceplan-Rabatte verfügbar, jedoch erst nach Ablauf der Anfangslaufzeit des Serviceplans.

Wenn der Kunde den Serviceplan nach der ersten Laufzeit eines iTero Scanners (mit Ausnahme der in Anhang A aufgeführten iTero Scannern) kündigt, steht dem Kunden kein Serviceplan zur Verfügung (in den nachstehenden Tabellen als „Kein Serviceplan“ bezeichnet). Ohne einen Serviceplan sind bestimmte Services, Software-Updates und/oder -Funktionen möglicherweise nicht verfügbar, deaktiviert oder nur gegen Zahlung einer zusätzlichen Gebühr verfügbar, die ausschließlich von Align festgelegt und in den hier aufgeführten Tabellen aufgeführt wird.

iTero Scanner, die in Anhang A aufgeführt sind, benötigen keinen Serviceplan nach der ersten Laufzeit.

	FUNKTIONSBESCHREIBUNG DES SERVICEPLANS	MONATLICHER SERVICEPLAN	KEIN SERVICEPLAN *
SUPPORT	Helpdesk und technischer Support, Geschäftszeiten vor Ort	•	•
	Online-Fernzugriff, Fehlersuche und Konfiguration	•	Zusätzliche Gebühren
	Hardware-Support und Ersatzteilersatz	•	Gemäß aktueller Reparaturpreisliste
SOFTWARE	Software-Fehlerbehebungen und Aktualisierungen für das Betriebssystem	•	•
	Aktualisierungen von Softwarefunktionen für Add-Ons der ausgewählten Softwarekonfiguration**	•	-
FESTPLATTENSPEICHER	Unbegrenzter Cloud-Speicher	•	•
	Gesichert, DSGVO- und HIPAA-konform	•	•
SCANNEN	Scans aller Art	Unbegrenzt ohne □ zusätzliche Kosten	Zusätzliche Gebühren
	Digitaler iCast® Service	•	Zusätzliche Gebühren

\* Für die in Anhang A aufgeführten iTero Scanner ohne Serviceplan gilt nach der ersten Laufzeit die Spalte „Kein Serviceplan“ (oben) mit den folgenden Änderungen, die von Align von Zeit zu Zeit geändert werden können:

## Serviceplan Anhang zum iTero Kaufvertrag

- Scans, alle Arten – sind ohne zusätzliche Gebühren erhältlich.
- Software Feature-Updates für Add-Ons der gewählten Software-Konfiguration – werden gegen zusätzliche Gebühren zur Verfügung gestellt.
- Cloud-Speicher – wird gegen zusätzliche Gebühren nach Wahl von Align bereitgestellt.

\*\* Serviceplan enthält Aktualisierungen von Softwarefunktionen für Add-Ons, die auf der erworbenen und aktivierten iTero Scanner Softwarekonfiguration basieren.

SOFTWARE MODUL	AUSWIRKUNGEN AUF DIE SOFTWAREFUNKTIONALITÄT	MONATLICHER SERVICEPLAN	KEIN SERVICEPLAN AN*
ALLGEMEIN	iTero TimeLapse	•	-
	Integration von Zahnarztpraxisverwaltungssystemen (DPMS) von Drittanbietern	•	-
INVISALIGN	Invisalign + iRecord® Scan und webbasierte Ansicht	•	-
	Offener Invisalign Export	•	-
	Invisalign, Vivera Scans und Workflow	•	•
	Invisalign Outcome Simulator und Fortschrittsbeurteilung	•	•
RESTAURATIVE VERSORGUNGEN	Vivera Pre-Debond-Scan-Service	•	-
	Restaurative Scans, offener Export und webbasierte Ansicht	•	-
	Restauratives Labor	•	-
KIEFERORTHOPÄDISCHE VERSORGUNGEN	Stuhlseitiges Fräsen, Implantat, Scankörper-Workflow	•	-
	Kieferorthopädische Scans, offener Export und webbasierte Ansicht	•	•
	OrthoCAD® Software und Viewer	•	•
5D AID DIAGNOSTICS	Labor-Workflow bei kieferorthopädischen Behandlungen	•	-
	NIRI-basierter Scan, offener Export und webbasierte Ansicht	•	-
	Aktualisierungen der 5D Aids Diagnostics Software-Funktionen	•	-

\* Für in Anhang A aufgeführte iTero Scanner ohne Serviceplan gilt die Spalte „Kein Serviceplan“ (oben) nicht, und diese iTero Scanner haben weiterhin dieselbe Softwarefunktionalität wie beim Kauf.

### **SUPPORT- UND INSTANDHALTUNGSLEISTUNGEN**

**Support-Leistungen:** Align bietet während des Garantiezeitraums Support-Leistungen in Bezug auf das/die Produkt(e) gemäß der geltenden Garantie, wie in der Vereinbarung beschrieben. Danach werden Support-Leistungen bereitgestellt, wenn der Kunde einen jährlichen oder mehrjährigen Service-Plan erworben hat, der Support-Leistungen enthält, oder wenn kein solcher Plan in Kraft ist, werden Support-Leistungen gemäß den jeweils aktuellen Support-Leistungsrichtlinien und Preisen von Align bereitgestellt.

In Bezug auf das iTero Scanner Laptop-Modell werden Support-Leistungen nur bereitgestellt, wenn sich die Laptop-Software und das Betriebssystem in gutem Zustand befinden und der auf der Website veröffentlichten Version entsprechen bzw. anderweitig jederzeit den Bestimmungen von Align entsprechen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er allein für Updates, Upgrades oder Ersetzen dieser Laptop-Software oder für die Kompatibilität dieses Betriebssystems mit dem iTero Scanner Laptop-Modell verantwortlich ist. Falls Align den Kunden informiert, dass ein Update oder Upgrade oder eine andere Fehlerbehebung für seine Laptop-Software erforderlich ist, damit das iTero Scanner Laptop-Modell und/oder die Align Software ordnungsgemäß funktioniert, stimmt der Kunde zu, sich dieses Update, Upgrade oder diese Fehlerbehebung sofort zu beschaffen. Die Unterlassung des Kunden entbindet Align von jeglichen Verpflichtungen hierunter, einschließlich seiner Garantieverpflichtungen, und gilt als maßgebliche Verletzung dieses Vertrags.

## Serviceplan Anhang zum iTero Kaufvertrag

Für Produkte von Drittanbietern werden keine Support-Leistungen (inkl. dem Laptop) bereitgestellt. Für den Fall, dass der Align Supporttechniker bei der Bereitstellung der Support-Leistungen feststellt, dass ein Defekt oder ein anderes Problem auf ein Produkt eines Drittanbieters zurückzuführen ist, muss der Kunde Support-Leistungen vom Drittanbieter des Produkts oder Herstellers beziehen.

Support-Leistungen für Align Software werden nur remote bereitgestellt.

**Meldung von Problemen.** Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Fehlfunktionen in den iTero Scannern unverzüglich per Telefon, E-Mail oder auf andere von Align definierte Weise an die Kontaktinformationen, die auf der Website aufgeführt sind, zusammen mit ausreichenden Informationen zu melden, damit Align eine Ursachenanalyse durchführen kann.

**Telefonischer Support.** Der Helpdesk für den technischen Support ist von Montag bis Freitag (außer an Feiertagen des Supportteams und Schließungen aufgrund von Wartungsarbeiten) während der normalen Geschäftszeiten vor Ort verfügbar. Der Helpdesk wird zunächst versuchen, das Problem per Telefon zu diagnostizieren. Wenn der technische Support nicht in der Lage ist, das Problem per Telefon zu lösen, werden die Support-Services per Fernzugriff gemäß den hier, in der Dokumentation und im geltenden Garantie- oder Serviceplan festgelegten Bedingungen erbracht.

**Verantwortlichkeiten des Kunden für fehlerhafte Produkte.** Im Falle eines Defekts an der Hardware oder der Align-Software, der durch die geltende Garantie oder den Serviceplan abgedeckt ist, erklärt sich der Kunde damit einverstanden: (i) die Bemühungen von Align, den Defekt im Fall von Align Software aus der Ferne zu reparieren, zu unterstützen, oder (ii) im Falle eines Hardwaredefekts auf Kosten von Align die defekte Hardware gemäß den Anweisungen von Align unter Verwendung von Verpackungsmaterial, das von Align für zurückgegebene Hardware geliefert wurde, zurückzusenden und (iii) einen Nachweis über den Versand der Hardware unter Verwendung eines seriösen Versandunternehmens für die Rücksendung der defekten Hardware vorzulegen.

**Stornoabzug für Support-Leistungen.** Wenn der Kunde nach Ablauf der Garantiezeit beim Abschluss des Vertrags keine Support-Leistungen kauft, kann eine zusätzliche Bewertungsgebühr anfallen, die ausschließlich von Align für Leistungen festgelegt wird, wie (i) eine Online-Bewertung vor Ort oder per Fernzugriff, (ii) erforderliche Reparaturen, (iii) erforderliche Schulungen und (iv) rückwirkend unbezahlte Zeiträume für Support-Leistungen. Diese zusätzlichen Gebühren werden zu den jeweils aktuellen Sätzen in Rechnung gestellt und unterliegen den aktuellen Richtlinien und Verfahren.

**Ersatzteile.** Ersatzteile können nach Ermessen von Align neue oder überholte Teile sein und werden für den folgenden jeweils späteren Zeitpunkt garantiert: (i) den Rest der für die Hardware geltenden Garantiezeit, falls vorhanden, oder (ii) gemäß der Herstellergarantie für Hardware, die gegebenenfalls von Align bereitgestellt wird, sofern das geltende Recht nichts anderes vorschreibt.

**Physische Bewegung des Scanners.** Wenn das iTero Scanner Wheelstand Modell außerhalb des in der Vereinbarung festgelegten Ortes transportiert wird, ist der Kunde allein für alle Schäden verantwortlich, die während des physischen Transports des iTero Scanners verursacht werden, und in Bezug auf das iTero Scanner Laptop Modell ist er allein für alle Schäden verantwortlich, die während des Transports entstehen, der nicht in Übereinstimmung mit den in der Dokumentation aufgeführten Transportanweisungen erfolgt. Wenn Align aufgrund eines solchen Schadens entweder vor Ort oder aus der Ferne Hilfe leisten muss, können zusätzliche Gebühren anfallen.

**Software-Updates und Upgrades.** Wie ausschließlich von Align festgelegt, sind bestimmte Software-Updates und -Upgrades möglicherweise nicht verfügbar, ohne dass der Kunde dafür bezahlt bzw. eine zusätzliche Gebühr entrichtet.

**Ende des Supports.** Align wird alle Support Services und den Serviceplan für mindestens 5 Jahre für neu gekaufte iTero Scanner sowie Flex Restorative Foundation iTero Scanner oder 3 Jahre für Certified Pre-Owned iTero Scanner ab dem Datum des Inkrafttretens der Garantie, wie in der Vereinbarung definiert, aufrechterhalten. Nach Ablauf dieser Frist behält sich Align das Recht vor, die Support-Services und den Serviceplan nach eigenem Ermessen zu kündigen, indem der Kunde vorher schriftlich, auch per E-Mail, an die zu diesem Zeitpunkt in den Aufzeichnungen von Align gespeicherten Kontaktdaten des Kunden benachrichtigt wird.

Wurde von Align keine Benachrichtigung über die Beendigung der Support-Services wie oben beschrieben versandt, stellt Align dem Kunden weiterhin monatlich Rechnungen zu den zu diesem Zeitpunkt geltenden Preisen aus und erbringt weiterhin Support-Services im Rahmen seines zu diesem Zeitpunkt geltenden Serviceplans.

### **iTero Schulung:**

Die anfängliche Schulung wird dem Kunden über eine virtuelle Plattform in Übereinstimmung mit dem aktuellen Schulungsprogramm von Align angeboten. Auf Wunsch des Kunden können zusätzliche Schulungen angeboten werden, für die zusätzliche Gebühren anfallen können. Align oder ein Drittvertreter im Namen von Align kann den Kunden kontaktieren, um die zusätzliche Schulung zu planen. Der Kunde wird den Schulungsleitern ununterbrochene Zeit für die Schulung zur Verfügung stellen. Der Kunde wird unter Umständen aufgefordert: (i) Patienten für kieferorthopädische und/oder Invisalign-Schulungen einplanen, (ii) Patienten für Ganzmundscans oder digitale Abdrücke einplanen und/oder (iii) eine bestimmte Anzahl von Mitarbeitern für die Schulung vorsehen, die in jedem Fall von dem/den erworbenen Produkt(en) abhängig ist.

# Serviceplan Anhang zum iTero Kaufvertrag

## **Anhang A:**

Liste der iTero Scanner:

- iTero Element Certified Pre-Owned Scanner
- iTero Element Flex Restorative Foundation Scanner
- iTero Element 5D Restorative Foundation, Laptop-Konfiguration