

# Programma del piano di assistenza correlato al Contratto di acquisto di iTero

## PROGRAMMA DEL PIANO DI ASSISTENZA E DEI SERVIZI DI SUPPORTO E MANUTENZIONE - EMEA

Data di entrata in vigore: 1° novembre 2022

**Termini e condizioni sono soggetti alle modifiche di volta in volta apportate a discrezione di Align.**

Il presente Programma del piano di assistenza e dei servizi di supporto e manutenzione è un Programma correlato al Contratto di acquisto iTero in essere tra l'utente, ovvero il Cliente, e Align ("Contratto"). Tutti i termini in maiuscolo riportati in questo Programma avranno lo stesso significato dei termini riportati nel Contratto e questo Programma è incorporato nella sua interezza in detto Contratto per riferimento.

### PIANO DI ASSISTENZA

Ogni Piano di assistenza include Garanzie estese su hardware e software, servizi di supporto e manutenzione e le caratteristiche elencate nella tabella seguente. Il prezzo può variare e potrebbero essere previsti costi aggiuntivi. Contattare un rappresentante commerciale per conoscere il prezzo di un Piano di assistenza specifico.

Il prezzo di acquisto degli scanner iTero comprende almeno un Piano di assistenza di 12 mesi, a meno che non sia previsto un termine più lungo nel Contratto ("la durata iniziale").

Per gli Scanner iTero (ad eccezione degli scanner iTero elencati nell'allegato A):

Il Piano di assistenza verrà esteso automaticamente dopo la Durata iniziale stabilita nel Contratto e verrà fatturato automaticamente al prezzo di listino mensile o annuale corrente, in base alla scelta del Cliente riportata nel Contratto. L'intero pagamento del Piano di assistenza deve essere corrisposto entro e non oltre 30 giorni dalla data di fatturazione. Il Piano di assistenza può essere annullato in qualsiasi momento dopo la Durata iniziale con un preavviso scritto di 30 giorni trasmesso dalla Parte che ha deciso per l'annullamento all'altra Parte. Se viene acquistato più di uno scanner iTero per lo stesso luogo, potrebbero essere previsti sconti sul Piano di assistenza, validi solo dopo la scadenza della Durata iniziale del Piano di assistenza.

Se il Cliente sceglie di annullare il Piano di assistenza al termine della Durata iniziale, di uno scanner iTero (ad eccezione degli scanner iTero elencati nell'allegato A), il Cliente resterà senza un Piano di assistenza (indicazione "Nessun Piano di assistenza" nelle tabelle seguenti). In assenza di un Piano di assistenza, determinati servizi, Aggiornamenti software e/o funzionalità potrebbero essere non disponibili, disabilitati o disponibili solo dietro pagamento di un costo aggiuntivo, secondo quanto stabilito in via esclusiva da Align e indicato nelle tabelle qui riportate.

Gli scanner iTero elencati nell'allegato A, non richiedono un Piano di assistenza in seguito alla Durata iniziale.

	DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEL PIANO DI ASSISTENZA	PIANO DI ASSISTENZA MENSILE	NESSUN PIANO DI ASSISTENZA*
SUPPORTO	Help desk e supporto tecnico, orari di ufficio locali	•	•
	Connessione, risoluzione dei problemi e configurazione online da remoto	•	Costi aggiuntivi
	Supporto hardware e sostituzione parti di ricambio	•	Secondo il listino dei prezzi corrente delle riparazioni
SOFTWARE	Correzioni software e aggiornamenti del sistema operativo	•	•
	Aggiornamenti delle funzionalità software per i componenti aggiuntivi della Configurazione software selezionata**	•	-
SPAZIO DI ARCHIVIAZIONE	Cloud storage illimitato	•	•
	Sicuro, conforme a GDPR e HIPAA	•	•
SCANSIONE	Scansioni, tutti i tipi	Illimitate, senza costi aggiuntivi	Costi aggiuntivi
	Servizio Digital iCast®	•	Costi aggiuntivi

\* Per gli scanner iTero elencati nell'allegato A senza un piano di assistenza, si applica la colonna "Nessun piano di assistenza" (sopra), in seguito alla Durata iniziale, con le seguenti modifiche, che possono essere modificate da Align di volta in volta:

## Programma del piano di assistenza correlato al Contratto di acquisto di iTero

- Scansioni, tutti i tipi: saranno disponibili senza costi aggiuntivi.
- Aggiornamenti delle funzionalità software per componenti aggiuntivi della configurazione software selezionata: verranno forniti a pagamento.
- Archiviazione su cloud: verrà fornita a pagamento, a discrezione di Align.

\*\*Il Piano di assistenza include aggiornamenti delle funzionalità software per i componenti aggiuntivi in base alla Configurazione software dello scanner iTero acquistata e attivata

MODULO SOFTWARE	IMPATTO SULLE FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE	PIANO DI ASSISTENZA MENSILE	NESSUN PIANO DI ASSISTENZA *
GENERALI	iTero TimeLapse	•	-
	Integrazione di sistemi di gestione dello studio dentistico (DPMS) di terze parti	•	-
INVISALIGN	Scansione Invisalign + iRecord® e visualizzazione basata sul web	•	-
	Esportazione aperta Invisalign	•	-
	Scansioni e flusso di lavoro Vivera di Invisalign	•	•
	Invisalign Outcome Simulator e Progress Assessment	•	•
	Servizio di scansione Vivera Pre-Debond	•	-
INTERVENTI PROTESICI	Scansioni, esportazione aperta e visualizzazione basata sul web per interventi protesici	•	-
	Laboratorio protesico	•	-
	Flusso di lavoro per fresatura in studio, impianti, corpi di scansione	•	-
INTERVENTI ORTODONTICI	Scansioni, esportazione aperta e visualizzazione basata sul web per interventi ortodontici	•	•
	Software e visualizzatore OrthoCAD®	•	•
	Flusso di lavoro del laboratorio ortodontico	•	-
SUPPORTO DIAGNOSTICO 5D	Scansione, esportazione aperta e visualizzazione basata sul web basate su NIRI	•	-
	Aggiornamenti delle funzionalità software del supporto diagnostico 5D	•	-

\* Per gli scanner iTero elencati nell'allegato A, senza un piano di assistenza, non si applica la colonna "Nessun piano di servizio" (sopra) e tali scanner iTero continueranno ad avere le stesse funzionalità software di quando sono stati acquistati.

### **SERVIZI DI SUPPORTO E MANUTENZIONE**

**Servizi di supporto:** Align fornirà servizi di supporto in relazione ai Prodotti durante il periodo di Garanzia in conformità con i termini della Garanzia applicabile descritti nel Contratto. Successivamente, i Servizi di supporto saranno forniti se il Cliente avrà acquistato un Piano di servizi annuale o pluriennale, che includa i Servizi di supporto o, se non è in vigore un tale piano, i Servizi di supporto saranno forniti in conformità con la politica e i prezzi dei servizi di supporto di Align in vigore in quel momento.

Per quanto riguarda il modello di Notebook per lo Scanner iTero, i Servizi di supporto verranno forniti solo se le versioni del Software e del sistema operativo del Notebook sono in buone condizioni di funzionamento e coincidono con quelle pubblicate sul Sito web, o sono comunque conformi alle specifiche di Align in qualsiasi momento; il Cliente accetta di essere l'unico responsabile della compatibilità dell'aggiornamento, dell'upgrade o della sostituzione di tale Software o sistema operativo del Notebook con il modello di Notebook per lo Scanner iTero. Nel caso in cui Align comunichi al Cliente la necessità di un aggiornamento, upgrade o altra correzione al Software del Notebook del Cliente per consentire il corretto funzionamento del modello di Notebook per lo

## Programma del piano di assistenza correlato al Contratto di acquisto di iTero

Scanner iTero e/o del Software Align, il Cliente accetta di procurarsi tempestivamente tale aggiornamento, upgrade o correzione: il mancato adempimento da parte del Cliente solleva Align dagli obblighi contenuti nel presente documento, inclusa la Garanzia, e verrà considerato come una violazione materiale del presente Contratto.

I Servizi di supporto non vengono forniti per Prodotti di terze parti, incluso il Notebook. Nel caso in cui, nella fornitura dei Servizi di supporto, il tecnico dell'assistenza di Align stabilisca che un difetto o un altro problema è dovuto a un Prodotto di terze parti, al Cliente verrà richiesto di richiedere i servizi di supporto al fornitore o al produttore del Prodotto di terze parti.

I Servizi di supporto per il Software Align verranno forniti solo a distanza.

**Segnalazione di problemi.** Il cliente si impegna a segnalare tempestivamente, per telefono, e-mail o con altre modalità specificate da Align, utilizzando le informazioni di contatto presenti sul Sito web, qualsiasi malfunzionamento degli Scanner iTero fornendo informazioni sufficienti per consentire ad Align di eseguire un'analisi delle cause del problema.

**Assistenza telefonica.** L'help desk dell'assistenza tecnica è disponibile dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni di ferie del team di assistenza e di chiusura per manutenzione) durante il normale orario di lavoro locale. L'help desk proverà inizialmente a individuare il problema per telefono. Se l'assistenza tecnica non è in grado di risolvere il problema per telefono, i Servizi di supporto verranno forniti a distanza in conformità con i termini stabiliti nel presente documento, nella Documentazione e nella Garanzia o nel Piano di assistenza.

**Responsabilità del Cliente per prodotti difettosi.** Nel caso di un difetto dell'Hardware o del Software Align coperto dalla Garanzia applicabile dal Piano di assistenza, il Cliente accetta di: (i) collaborare con Align nel tentativo di riparare il difetto a distanza nel caso del Software Align, o (ii) nel caso di un difetto dell'Hardware, restituire, a spese di Align, l'Hardware difettoso, secondo le istruzioni di Align, utilizzando il materiale di imballaggio fornito da Align per qualsiasi Hardware restituito, e (iii) assicurare la spedizione dell'Hardware utilizzando un servizio affidabile per la restituzione dell'Hardware difettoso.

**Costi in assenza di Servizi di supporto.** Dopo il periodo di Garanzia, se il Cliente non acquista i Servizi di supporto nel momento in cui il Cliente stipula il Contratto, potrà essere prevista una commissione di valutazione aggiuntiva come stabilito in via esclusiva da Align per servizi quali (i) una valutazione in loco o remota online, (ii) eventuali riparazioni richieste, (iii) qualsivoglia addestramento richiesto e (iv) periodi di Servizi di supporto non pagati retroattivi. Tali commissioni aggiuntive verranno addebitate alle tariffe correnti e saranno soggette alla politica e alle procedure di Align in vigore in quel momento.

**Parti di ricambio.** Le parti di ricambio possono essere nuove o ricondizionate, a discrezione di Align, e saranno garantite per il periodo più lungo tra: (i) l'eventuale periodo residuo di garanzia sull'Hardware o (ii) l'eventuale periodo di garanzia del produttore dell'hardware fornito da Align, se non diversamente previsto dalla legge in vigore.

**Spostamento fisico dello Scanner.** Se il modello di Scanner iTero con supporto mobile su ruote viene spostato fuori dal luogo indicato nel Contratto, il Cliente sarà l'unico responsabile di qualsiasi danno causato durante lo spostamento fisico dello Scanner iTero e riguardo il modello di Notebook per lo Scanner iTero, sarà responsabile di qualsiasi danno durante il trasporto, se non rispetta le istruzioni di trasporto indicate nella Documentazione. Se in seguito a tale danno ad Align verrà richiesto di fornire assistenza, in loco o da remoto, potrebbero essere applicati costi aggiuntivi.

**Aggiornamenti e upgrade del software.** Come stabilito in via esclusiva da Align, alcuni aggiornamenti e upgrade del software potrebbero non essere disponibili senza il pagamento di un costo aggiuntivo da parte del Cliente.

**Termine del supporto.** Align manterrà tutti i Servizi di supporto e il Piano di assistenza per almeno 5 anni per lo scanner iTero appena acquistato, nonché per lo scanner iTero Flex Restorative Foundation, o 3 anni per lo scanner iTero usato certificato, dalla Data di entrata in vigore della garanzia come definito nell'Accordo. Dopo tale termine, Align si riserva il diritto di terminare i Servizi di supporto e il Piano di assistenza, a esclusiva discrezione di Align, fornendo al Cliente un preavviso scritto, anche via e-mail, a qualsiasi informazione di contatto del Cliente in quel momento presente nei registri di Align. Se Align non ha inviato alcuna notifica di cessazione dei Servizi di supporto come sopra indicato, Align continuerà a fatturare al Cliente su base mensile in base al prezzo in vigore in quel momento e continuerà a fornire i Servizi di supporto in base al Piano di assistenza in vigore in quel momento.

### **Formazione iTero:**

La formazione iniziale sarà disponibile per il Cliente tramite una piattaforma virtuale in conformità con l'attuale programma di formazione di Align. Su richiesta del Cliente potrà essere offerta una formazione aggiuntiva e potrebbero essere applicati costi aggiuntivi. Align o un rappresentante di terze parti per conto di Align, può contattare il Cliente per programmare la formazione aggiuntiva. Il cliente metterà a disposizione dei formatori tempo ininterrotto per la formazione. Al cliente può essere richiesto di mettere a disposizione: (i) pazienti ortodontici e/o Invisalign, (ii) pazienti per scansioni della bocca completa o impronte digitali e/o (iii) un determinato numero di membri del personale presente per la formazione che in ogni caso dipende dal/i Prodotto/i acquistato/i.

### **Allegato A:**

Elenco degli Scanner iTero:

- scanner iTero Element usato certificato
- scanner iTero Element Flex Restorative Foundation
- iTero Element 5D Restorative Foundation, configurazione Notebook

Società iscritta in Italia al Registro AEE al N° IT22110000014369