

Anexo del Plan de servicio al Contrato de servicio y uso de iTero (escáneres iTero no adquiridos a través de Align o de distribuidores autorizados de iTero) – EMEA

PLAN DE SERVICIO Y SERVICIOS DE ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO (ESCÁNERES ITERO NO ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE ALIGN O DE DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS DE ITERO) – EMEA

Fecha de entrada en vigor: 1 de diciembre de 2023

Los términos y condiciones están sujetos a cambios ocasionalmente a discreción de Align.

Este Anexo al Plan de servicio y Servicios de asistencia y mantenimiento es un Anexo a un Contrato de servicio y uso de iTero entre usted, el Cliente, y Align («Contrato»). Todos los términos escritos en mayúscula en este Anexo tendrán el mismo significado que en el Contrato, y este Anexo se incorpora en su totalidad a dicho Contrato como referencia. En caso de conflicto entre los términos de este Anexo y el Contrato, prevalecerán los términos de este Anexo.

PROPIEDAD DEL ESCÁNER ITERO

Al firmar el Contrato, usted declara y garantiza a Align que es el propietario legal y/o que posee el derecho legal a utilizar el escáner iTero.

GARANTÍAS

Si el escáner iTero que ha adquirido aún se encuentra dentro de su plazo inicial (Plan de servicio), tendrá derecho a las garantías y al Plan de servicio acordados entre el comprador original y Align. Si el escáner que ha adquirido ya no se encuentra dentro de su Plazo inicial, lo que incluye los casos en los que el comprador original haya transferido el plazo inicial restante a un nuevo escáner iTero adquirido, no se le otorga ninguna garantía en relación con ningún hardware o software relacionado con el escáner iTero y todas esas garantías quedan anuladas por la transferencia de la titularidad legal al Cliente y este no podrá ampararse en ellas. El hecho de que el escáner iTero que usted haya adquirido se encuentre o no dentro de su Plazo Inicial será determinado por Align a su entera discreción y en base a los registros de Align.

El mantenimiento o reparación de los Productos se facturará según las tarifas vigentes en la fecha de prestación del servicio.

PLAN DE SERVICIO

Cada Plan de servicio incluye Garantías ampliadas de hardware y software, servicios de asistencia y mantenimiento, así como las prestaciones descritas en la siguiente tabla. Los precios pueden variar y puede haber tarifas adicionales. Póngase en contacto con su representante de ventas para conocer los precios específicos del Plan de servicio.

	DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL PLAN DE SERVICIO	PLAN DE SERVICIO ACTIVO	SIN PLAN DE SERVICIO ¹
ASISTENCIA	Servicio de asistencia y soporte técnico, horario comercial local	✓	✓
	Conexión remota en línea, solución de problemas y configuración	✓	Tarifas adicionales
	Asistencia de hardware y sustitución de piezas	✓	Tarifas adicionales
	Comprobación del estado del escáner y costes asociados (sujeto a la aprobación de Align)	✓	Tarifas adicionales
SOFTWARE	Actualizaciones y correcciones de software	✓	✓
	Actualizaciones de funciones de software para complementos de la Configuración de software seleccionada ²	✓	-
ALMACENAMIENTO	Almacenamiento ilimitado en la nube	✓	Tarifas adicionales
	Protegido y compatible con el RGPD y la HIPAA	✓	✓
ESCANEEO	Procedimientos, todos los tipos	En número ilimitado, sin coste adicional	Tarifas adicionales
	Servicio digital iCast®	✓	Tarifas adicionales
OTRAS	Talleres clínicos/Seminarios web /Cursos de	✓	Tarifas

Anexo del Plan de servicio al Contrato de servicio y uso de iTero (escáneres iTero no adquiridos a través de Align o de distribuidores autorizados de iTero) – EMEA

PRESTACIONES reciclaje (si procede) adicionales

¹ En el caso de los Escáneres enumerados en el Anexo A sin plan de servicio, se aplicará la columna «Sin plan de servicio» (mencionada arriba) una vez transcurrido el Período inicial con los siguientes cambios, que pueden modificarse por parte de Align de vez en cuando:

- Los procedimientos de todo tipo estarán disponibles sin costes adicionales.
- Las actualizaciones de las funciones de software para los complementos de la configuración de software seleccionada se ofrecerán con costes adicionales.
- El almacenamiento en la nube se ofrecerá con costes adicionales, a elección de Align.

² El Plan de servicio incluye actualizaciones de funciones de Software (Software Feature-Updates) para complementos basados en la Configuración del software para el escáner iTero que se haya adquirido y activado.

Las siguientes Características clave del software se activarán en función del Plan de configuración y servicio del software del escáner iTero que haya adquirido el Cliente:

CATEGORÍA	FUNCIONES DE SOFTWARE	Plan de servicio ACTIVO	SIN Plan de servicio ¹
Procedimientos (tipos de escaneo)	Modelo de estudio / iRecord	✓	Tarifas adicionales
	iCast	✓	Tarifas adicionales
	Restauraciones fijas, todos los tipos	✓	-
	Prótesis/Dentaduras removibles	✓	-
	Planificación de implantes	✓	-
	Dispositivos, todos los tipos	✓	Tarifas adicionales
	Invisalign	✓	✓
	Aligners Invisaling, First, retainers Vivera	✓	✓
Plataforma	Flujos de trabajo de laboratorio	✓	-
	Plataforma web MyiTero.com	✓	✓
	Exportación a formato abierto (exportación de casos a archivos STL)	✓	✓
Conectividad	Integración con Dental Practice Management System (DPMS)	✓	-
	Conector Exocad 2.0	✓	-
	Conector exocad para uso en el sillón	✓	-
Invisalign	Invisalign Outcome Simulator	✓	✓
	Invisalign Outcome Simulator con visualización In-Face (Pro) ²	✓	-
	Evaluación de casos Invisalign	✓	-
	Evaluación de progreso Invisalign	✓	-
5D NIRI ³	Funciones de la cámara Intraoral	✓	-
	Escaneo basado en NIRI	✓	-
Diagnóstico y conversión de pacientes	iTero TimeLapse	✓	-
	Oclusograma	✓	✓
	OrthoCAD	✓	✓
	Informe de escaneo	✓	-

¹ En el caso de los Escáneres enumerados en el Anexo A sin plan de servicio, no se aplicará la columna «Sin plan de servicio» (mencionada arriba), además estos escáneres iTero seguirán teniendo la misma funcionalidad de software que cuando se compraron.

Anexo del Plan de servicio al Contrato de servicio y uso de iTero (escáneres iTero no adquiridos a través de Align o de distribuidores autorizados de iTero) – EMEA

² Únicamente disponible en la serie iTero Element Plus.

³ Únicamente disponible en iTero Element 5D, Laptop y Plus (todas las configuraciones de hardware).

SERVICIOS DE ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO

Servicios de asistencia: Se proporcionarán Servicios de asistencia en el caso de que el Cliente haya adquirido un Plan de servicios anual o plurianual que incluya Servicios de asistencia o, si dicho plan no está vigente, los Servicios de asistencia se proporcionarán conforme a la política y los precios de los servicios de asistencia de Align vigentes en el momento.

Con respecto al Modelo de ordenador portátil para el escáner iTero, únicamente se proporcionarán Servicios de asistencia si el Software y el sistema operativo del ordenador portátil se encuentran en buen estado de funcionamiento y se corresponden con la versión publicada en el Sitio web o cumplen con las especificaciones de Align vigentes en un momento dado y el cliente acepta que es el único responsable de actualizar, mejorar o sustituir dicho Software o sistema operativo del ordenador portátil para que sea compatible con el Modelo de ordenador portátil para el escáner iTero. En caso de que Align notifique al Cliente que se requiere una actualización, una mejora u otro arreglo en el Software del ordenador portátil del Cliente para que sigan funcionando correctamente el Modelo de ordenador portátil para el escáner iTero y/o el Software de Align, el Cliente acepta conseguir dicha actualización, mejora o arreglo sin demora y, de no hacerlo, se eximirá a Align de toda obligación derivada del presente Contrato y se considerará un incumplimiento sustancial del presente Contrato.

No se proporcionarán servicios de asistencia para Productos de terceros, incluido el Ordenador portátil. En el caso de que, en la prestación de los Servicios de asistencia, el técnico de soporte de Align determine que un defecto u otro problema se debe a un Producto de terceros, el Cliente deberá obtener servicios de asistencia del proveedor o fabricante del Producto de terceros.

Los Servicios de asistencia para el Software de Align solo se proporcionarán de forma remota.

Comunicación de incidencias. El cliente acepta comunicar de inmediato, por teléfono, correo electrónico u otra forma que determine Align, y a las señas de contacto que figuran en el Sitio web, cualquier mal funcionamiento de los Escáneres iTero junto con información suficiente para permitir que Align haga un análisis de las causas.

Asistencia telefónica. El servicio de asistencia técnica está disponible de lunes a viernes (excluyendo las vacaciones y los festivos del equipo de asistencia y los cierres por mantenimiento) durante el horario comercial local habitual. El servicio de asistencia intentará en un primer momento detectar la causa del problema por teléfono. Si el servicio de asistencia técnica no puede resolver el problema por teléfono, se proporcionarán Servicios de asistencia de forma remota, conforme a los términos establecidos en este documento, en la Documentación y en el Plan de servicio correspondiente.

Responsabilidades del cliente por productos defectuosos. En el caso de que haya un defecto en el Hardware o el Software de Align que esté cubierto por el Plan de servicio aplicable, el Cliente acepta: (i) colaborar en los esfuerzos de Align para solucionar el defecto de forma remota en el caso del Software de Align, o (ii) en el caso de un defecto del Hardware, devolver —con cargo a Align— el Hardware defectuoso, de acuerdo con las instrucciones de Align, utilizando los materiales de embalaje suministrados por Align para la devolución de componentes de Hardware, y (iii) contratar un seguro para el envío del Hardware utilizando un transportista de reputación probada para la devolución del hardware defectuoso.

Requisitos reglamentarios, evaluación, reparaciones y formación.

Align podrá, a su entera discreción, exigir pruebas de lo siguiente para activar cualquier escáner iTero que haya sido comprado a una parte que no sea Align o un distribuidor autorizado iTero: (i) la autorización/licencia del usuario previsto para utilizar el escáner iTero en el territorio en el que se utilizará el escáner iTero; (ii) la cualificación (certificación) del usuario previsto para utilizar el escáner iTero y/o (iii) que la consulta en la que se utilizará el escáner iTero se encuentra en un territorio en el que el escáner iTero está registrado ante las autoridades médicas pertinentes. Además, para activar cualquier escáner iTero, Align podrá exigir, a su exclusivo criterio, la prestación de los siguientes servicios, con cargo al usuario previsto: (i) una evaluación in situ o a distancia, (ii) las reparaciones necesarias, (iii) la formación necesaria. Para evitar cualquier duda, lo anterior se aplica tanto a los escáneres iTero que se encuentren dentro de su período de vigencia inicial como a los escáneres iTero que ya no se encuentren dentro de dicho período.

Las tarifas adicionales citadas anteriormente se facturarán conforme las tarifas vigentes en ese momento y estarán sujetas a las políticas y procedimientos de Align vigentes en ese momento.

Piezas de repuesto. Las piezas de repuesto pueden ser piezas nuevas o restauradas, a discreción de Align, y estarán garantizadas de acuerdo con la garantía del fabricante para hardware proporcionado por Align, si lo hay, salvo que la ley aplicable exija lo contrario.

Traslado físico del escáner. En el caso de que el Modelo de soporte con ruedas para el escáner iTero se traslade fuera de la ubicación designada en el Contrato, el Cliente será el único responsable de cualquier daño causado durante el movimiento físico del Escáner iTero, y con respecto al Modelo de ordenador portátil para el escáner iTero, será el único responsable de cualquier daño producido durante el transporte resultante del incumplimiento de las instrucciones de transporte establecidas en la Documentación. Serán de aplicación cargos adicionales si se requiere la asistencia de Align, ya sea in situ o de forma remota, como resultado de dicho daño.

Actualizaciones y mejoras del software. Según lo determine exclusivamente Align, determinadas Actualizaciones y mejoras del software pueden estar disponibles únicamente mediante el pago de una tarifa adicional por parte del Cliente.

Anexo del Plan de servicio al Contrato de servicio y uso de iTero (escáneres iTero no adquiridos a través de Align o de distribuidores autorizados de iTero) – EMEA

Finalización de la asistencia. Align se reserva el derecho de rescindir los Servicios de asistencia y el Plan de servicio, a su exclusivo criterio, enviando al Cliente un aviso previo por escrito, incluso por correo electrónico, a cualquier información de contacto del cliente actual en ese momento que figure en los registros de Align.

Si Align no ha enviado ninguna notificación de finalización de servicios de asistencia, tal y como figura anteriormente, Align continuará facturando al Cliente mensualmente según los precios actuales en ese momento y ofreciendo los servicios de asistencia conforme a su Plan de servicios vigente en ese momento.

Formación iTero:

La formación inicial estará disponible para el Cliente a través de una plataforma virtual de acuerdo con el programa de formación de Align vigente en ese momento. Es posible que se ofrezca formación adicional a petición del cliente, y pueden aplicarse costes adicionales. Es posible que Align o un tercero en su nombre se ponga en contacto con el Cliente para concertar la fecha y hora en que se impartirá la formación adicional. El cliente pondrá a disposición de los formadores una cantidad de tiempo ininterrumpido a efectos de la formación. Se podrá solicitar al Cliente: (i) que programe casos de pacientes ortodóncicos o Invisalign, (ii) que programe la visita de pacientes que requieran escaneos de toda la boca o impresiones digitales y/o (iii) que esté presente durante la formación un número concreto de miembros de su plantilla, que variará en cada caso en función del Producto o los Productos adquiridos.

Anexo A:

Lista de Escáneres iTero:

- Escáneres iTero Element Certified Pre-Owned
- Escáner iTero Element Flex Restorative Foundation
- iTero Element Flex Restorative Foundation, Configuración para ordenador portátil