

Príloha servisného plánu k zmluve o nákupe zariadenia iTero

PRÍLOHA SERVISNÉHO PLÁNU, SLUŽIEB PODPORY A ÚDRŽBY – EMEA

S účinnosťou od 1. novembra 2022

Zmluvné podmienky sa môžu z času na čas meniť podľa uváženia spoločnosti Align.

Táto Príloha servisného plánu, služieb podpory a údržby je Prílohou zmluvy medzi vami, zákazníkom a spoločnosťou Align („Zmluva“). Všetky výrazy s veľkými písmenami v tejto prílohe majú rovnaký význam ako v Zmluve a táto príloha je do Zmluvy začlenená v plnom rozsahu odkazom.

SERVISNÝ PLÁN

Každý servisný plán zahŕňa rozšírené záruky na hardvér a softvér, služby podpory a údržby a funkcie uvedené v tabuľke nižšie. Ceny sa môžu líšiť a môžu sa účtovať ďalšie poplatky. Ak máte záujem o konkrétne ceny servisného plánu, obráťte sa na svojho obchodného zástupcu.

Nákupná cena skenerov iTero zahŕňa minimálne 12-mesačný servisný plán, pokiaľ nie je v tejto Zmluve stanovené dlhšie obdobie (ďalej uvedené ako „počiatočné obdobie“).

V prípade skenerov iTero (s výnimkou skenerov iTero uvedených v prílohe A):

Servisný plán bude automaticky pokračovať po uplynutí počiatočného obdobia stanoveného v Zmluve a bude automaticky účtovaný vo výške aktuálnej mesačnej alebo ročnej cenníkovej ceny podľa výberu zákazníka v Zmluve. Úplná platba za takýto plán služieb je splatná najneskôr do 30 dní od dátumu vystavenia faktúry. Plán služieb možno zrušiť kedykoľvek po uplynutí počiatočného obdobia, a to písomným oznámením rušiacej strany druhej strane 30 dní pred uplynutím počiatočného obdobia. Ak sa pre rovnaké pracovisko kupuje viac než jeden skener iTero, môžu byť k dispozícii zľavy na servisný plán, a to až po uplynutí počiatočnej lehoty platnosti servisného plánu.

Ak sa zákazník rozhodne zrušiť servisný plán po uplynutí počiatočného obdobia skenerov iTero (s výnimkou skenerov iTero uvedených v prílohe A) bude zákazník bez servisného plánu (v tabuľkách nižšie uvedené ako „bez servisného plánu“). Bez servisného plánu môžu byť niektoré služby, aktualizácia softvéru a/alebo funkcie nedostupné, zakázané alebo môžu byť dostupné len po zaplatení dodatočného poplatku, ktorý určí výhradne spoločnosť Align a ktorý je uvedený v tabuľkách v tomto dokumente.

Skenery iTero uvedené v prílohe A servisný plán po uplynutí počiatočného obdobia nevyžadujú.

	OPIS FUNKCIÍ SERVISNÉHO PLÁNU	MESAČNÝ SERVISNÝ PLÁN	BEZ SERVISNÉHO PLÁNU*
PODPORA	Help desk a technická podpora, miestny pracovný čas	•	•
	Vzdialené pripojenie online, riešenie problémov a konfigurácia	•	Dodatočné poplatky
	Podpora hardvéru a výmena náhradných dielov	•	Podľa aktuálneho cenníka opráv
SOFTVÉR	Opravy softvéru a inovácie operačného systému	•	•
	Aktualizácie funkcií softvéru pre doplnky vybranej konfigurácie softvéru**	•	-
ÚLOŽISKO	Neobmedzené cloudové úložisko	•	•
	Zabezpečené, v súlade s nariadením GDPR a zákonom HIPAA	•	•
SKENOVANIE	Skeny, všetky typy	Neobmedzené, bez ďalších nákladov	Dodatočné poplatky
	Služba Digital iCast®	•	Dodatočné poplatky

* V prípade skenerov iTero uvedených v prílohe A bez servisného plánu sa po uplynutí počiatočného obdobia bude používať stĺpec „Bez servisného plánu“ (vyššie) s nasledujúcimi zmenami, ktoré môže spoločnosť Align priebežne meniť:

- Skeny, všetky typy – dostupné bez dodatočných poplatkov.

Príloha servisného plánu k zmluve o nákupe zariadenia iTero

- Aktualizácie funkcií softvéru pre doplnky vybranej konfigurácie softvéru – poskytnú sa za dodatočné poplatky.
- Cloudové úložisko – poskytne sa za dodatočné poplatky na základe rozhodnutia spoločnosti Align.

** Servisný plán zahŕňa aktualizácie funkcií softvéru pre doplnky na základe zakúpenej a aktivovanej konfigurácie softvéru skenera iTero.

SOFTVÉRO VÉ MODULY	VPLYV NA FUNKČNOSŤ SOFTVÉRU	MESAČNÝ SERVISNÝ PLÁN	BEZ SERVISNÉH O PLÁNU*
VŠEOBECNÉ	Technológia iTero TimeLapse	•	-
	Integrácia systému na správu zubnej ordinácie (DPMS) tretej strany	•	-
Systém INVISALIGN	Systém Invisalign + sken iRecord® a webové zobrazenie	•	-
	Systém Invisalign Open Export	•	-
	Systém Invisalign, skeny Vivera a pracovný postup	•	•
	Simulátor výsledku systému Invisalign a hodnotenie pokroku	•	•
	Služba skenu Vivera Pre-Debond	•	-
RESTORATÍVN Y	Restoratívne skenovanie, otvorený export a webové zobrazenie	•	-
	Restoratívne laboratórium	•	-
	Pracovný postup frézovania, implantácie a skenovacieho telieska	•	-
ORTODONTICK Ý	Ortodontické skeny, otvorený export a webové zobrazenie	•	•
	Softvér a zobrazovač OrthoCAD®	•	•
	Pracovný postup v ortodontickom laboratóriu	•	-
5D AID DIAGNOSTICS	Skenovanie na základe NIRI, otvorený export a webové zobrazenie	•	-
	Aktualizácie funkcií softvéru 5D Aid Diagnostics	•	-

* V prípade skenerov iTero uvedených v prílohe A bez servisného plánu sa bude používať stĺpec „Bez servisného plánu“ (vyššie) a takýto skener iTero bude mať naďalej rovnakú funkčnosť softvéru ako pri kúpe.

Služby podpory a údržby

Služby podpory: Spoločnosť Align bude poskytovať služby podpory týkajúce sa produktov počas záručnej lehoty v súlade príslušnou zárukou, ako je to uvedené v Zmluve. Následne budú služby podpory poskytované, ak si zákazník zakúpil ročný alebo viacročný servisný plán, ktorý zahŕňa služby podpory, alebo ak taký plán neexistuje, budú služby podpory poskytované v súlade s aktuálnymi zásadami a cenami služieb podpory spoločnosti Align.

V súvislosti s modelom notebooku so skenerom iTero budú služby podpory poskytované len v prípade, že softvér a operačný systém notebooku sú v dobrom technickom stave a sú vo verzii zverejnenej na webe alebo v danom čase inak zodpovedajú špecifikáciám spoločnosti Align a zákazník súhlasil s tým, že je výhradne zodpovedný za inováciu, aktualizáciu alebo nahradenie takéhoto softvéru alebo operačného systému notebooku tak, aby boli kompatibilné s modelom notebooku so skenerom iTero. V prípade, že spoločnosť Align oznámi zákazníkovi, že na správne fungovanie modelu skeneru iTero alebo softvéru spoločnosti Align je potrebná aktualizácia, inovácia alebo iná oprava softvéru notebooku zákazníka, zákazník súhlasí s tým, že takúto aktualizáciu, inováciu alebo inú opravu bezodkladne získa, a ak tak neurobí, zbavuje spoločnosť Align všetkých povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy vrátane záručných povinností, a považuje sa to za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

Príloha servisného plánu k zmluve o nákupe zariadenia iTero

Služby podpory nie sú poskytované pre produkty tretích strán vrátane notebooku. V prípade, že technik podpory spoločnosti Align pri poskytovaní služieb podpory zistí, že chyba alebo iný problém je v dôsledku produktu tretej strany, bude zákazník povinný získať služby podpory od dodávateľa alebo výrobcu produktu tretej strany.

Služby podpory pre softvér spoločnosti Align budú poskytované len na diaľku.

Hlásenie problémov. Zákazník súhlasí s tým, že bezodkladne nahlási telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom, ktorý určí spoločnosť Align, na kontakty uvedené na webe všetky poruchy skenerov iTero spolu s dostatočnými informáciami, aby spoločnosť Align mohla analyzovať príčiny.

Telefonická podpora. Oddelenie technickej podpory je k dispozícii od pondelka do piatka (s výnimkou dovolenky tímu podpory a zatvorenia z dôvodu údržby) v bežnom miestnom pracovnom čase. Asistenčná služba sa najskôr pokúsi diagnostikovať problém telefonicky. Ak sa technickej podpore nepodarí vyriešiť problém telefonicky, budú sa služby podpory poskytovať na diaľku v súlade s podmienkami uvedenými v tomto dokumente, v dokumentácii a v príslušnej záruke alebo servisnom pláne.

Povinnosti zákazníka za chybné produkty. V prípade chyby hardvéru alebo softvéru spoločnosti Align, na ktorú sa vzťahuje príslušná záruka alebo servisný plán, zákazník súhlasí s tým, že: (i) bude spolupracovať so spoločnosťou Align na oprave chyby na diaľku v prípade softvéru Align, alebo (ii) v prípade chyby hardvéru vráti na náklady spoločnosti Align chybný hardvér podľa pokynov spoločnosti Align s použitím obalových materiálov dodaných spoločnosťou Align pre akýkoľvek vrátený hardvér a (iii) zaistiť poistenie pri preprave hardvéru prostredníctvom renomovanej prepravnej služby na vrátenie chybného hardvéru.

Poplatok za služby podpory po záručnej lehote. Po uplynutí záručnej lehoty, pokiaľ si zákazník pri uzavretí Zmluvy nezakúpi služby podpory, môže byť účtovaný dodatočný poplatok za posúdenie, ktorý určí výhradne spoločnosť Align, a to za služby, ako je (i) posúdenie na mieste alebo na diaľku, online posúdenie, (ii) všetky prípadné požadované opravy, (iii) všetky požadované školenia a (iv) späťne nezaplatené obdobie služieb podpory. Takéto dodatočné poplatky budú účtované podľa aktuálnych sadzieb a podliehajú aktuálnym zásadám a postupom spoločnosti Align.

Náhradné diely. Náhradné diely môžu byť nové alebo renovované podľa uváženia spoločnosti Align, a bude na ne poskytnutá záruka na neskoršie z týchto období: (i) zostávajúca časť záručnej lehoty platnej pre hardvér, ak existuje, alebo (ii) v súlade so zárukou výrobcu hardvéru poskytovanou spoločnosťou Align, ak existuje, alebo ak to platné právne predpisy nevyžadujú inak.

Fyzický pohyb skenera. Ak je model skenera iTero na kolieskach premiestnený na iné miesto, než je určené v Zmluve, zákazník nesie výhradnú zodpovednosť za akékoľvek škody spôsobené pri fyzickom presúvaní skenera iTero a v prípade modelu notebooku so skenerom iTero nesie výhradnú zodpovednosť za akékoľvek škody spôsobené pri preprave inak než v súlade s pokynmi na prepravu uvedenými v dokumentácii. Ak je v dôsledku takéhoto poškodenia nutné, aby spoločnosť Align poskytla pomoc na mieste alebo na diaľku, môžu byť účtované ďalšie poplatky.

Aktualizácie a inovácie softvéru. Podľa výhradného rozhodnutia spoločnosti Align nemusia byť niektoré aktualizácie alebo inovácie softvéru k dispozícii bez zaplatenia dodatočného poplatku zo strany zákazníka.

Ukončenie podpory. Spoločnosť Align ponechá všetky služby podpory a servisný plán najmenej 5 rokov pre novo zakúpený skener iTero, ako aj restauratívny systém Flex Restorative Foundation, alebo 3 roky pre certifikovaný vopred vlastnený skener iTero, a to od dátumu nadobudnutia záruky, ako je uvedené v tejto Zmluve. Po uplynutí tejto lehoty si spoločnosť Align vyhradzuje právo ukončiť služby podpory a servisný plán podľa vlastného uváženia spoločnosti Align, a to tak, že zákazníkov odošle predchádzajúce písomné oznámenie, a to aj prostredníctvom e-mailu, na akékoľvek aktuálne kontaktné údaje zákazníka uvedené v záznamoch spoločnosti Align.

Ak spoločnosť Align nezašle oznámenie o ukončení služieb podpory, ako je uvedené vyššie, spoločnosť Align bude naďalej vystavovať zákazníkovi faktúry na mesačnom základe podľa aktuálnych cien a bude naďalej poskytovať služby podpory v rámci aktuálneho servisného plánu.

Školenie týkajúce sa skenera iTero:

Počiatkové školenie bude zákazníkovi poskytnuté prostredníctvom virtuálnej platformy v súlade s aktuálnym školiacim programom spoločnosti Align. Ďalšie školenie môže byť ponúknuté na žiadosť zákazníka, za ktoré môžu byť účtované ďalšie poplatky. Spoločnosť Align alebo zástupca tretej strany v mene spoločnosti Align môže zákazníka kontaktovať a naplánovať ďalšie školenia. Zákazník poskytne školiteľom možnosť nerušeného školenia. Zákazník môže byť požiadaný o: (i) objednanie ortodontických pacientov alebo pacientov využívajúcich liečbu Invisalign, (ii) objednanie pacientov na skenovanie celých úst alebo digitálne odtlačky a/alebo (iii) zaistenie určitého počtu zamestnancov na školení, pričom tento počet závisí od zakúpených produktov.

Príloha A:

Zoznam skenerov iTero:

- certifikované vopred vlastnené skenery iTero Element
- skener iTero Element restauratívneho systému Flex Restorative Foundation
- restauratívny systém iTero Element 5D Restorative Foundation, konfigurácia pre notebook