

# Załącznik dotyczący planu serwisowego do Umowy kupna skanera iTero

## ZAŁĄCZNIK DOTYCZĄCY PLANU SERWISOWEGO ORAZ ZASAD ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA I KONSERWACJI – EMEA

Obowiązuje od: 1 listopada 2022 r.

Warunki mogą być co pewien czas modyfikowane według uznania Align.

Niniejszy Załącznik dotyczący planu serwisowego oraz zasad świadczenia usług wsparcia i konserwacji stanowi Załącznik do Umowy kupna skanera iTero przyjętej przez klienta i Align („Umowa”). Wszystkie terminy pisane w tym Załączniku wielką literą mają takie samo znaczenie jak w Umowie, a niniejszy Załącznik zostaje włączony do takiej Umowy w całości przez odniesienie.

### PLAN SERWISOWY

Każdy plan serwisowy obejmuje rozszerzone gwarancje na sprzęt i oprogramowanie, usługi wsparcia i konserwacji oraz funkcje przedstawione w poniższej tabeli. Ceny mogą się zmieniać i mogą obowiązywać dodatkowe opłaty. Szczegółowych informacji na temat cen planów serwisowych udzieli przedstawiciel handlowy.

Cena zakupu skanera iTero obejmuje co najmniej 12-miesięczny plan serwisowy, chyba że w Umowie określono dłuższy plan („Początkowy okres”).

Dotyczy skanerów iTero (poza skanerami wymienionymi w Załączniku A):

Plan serwisowy będzie automatycznie odnawiany po Początkowym okresie obowiązywania określonym w Umowie, a opłaty będą automatycznie naliczane według aktualnej ceny za miesiąc lub rok określonej w cenniku i wybranej przez klienta w Umowie. Pełną kwotę za taki plan serwisowy należy opłacać nie później niż trzydzieści (30) dni od daty wystawienia faktury. Plan serwisowy może zostać anulowany w dowolnym momencie po okresie początkowym za uprzednim 30-dniowym pisemnym powiadomieniem drugiej strony przez stronę anulującą. W przypadku zakupu więcej niż jednego skanera iTero dla tego samego podmiotu w ramach planu serwisowego mogą być dostępne rabaty, jednak dopiero po zakończeniu początkowego okresu obowiązywania planu serwisowego.

Jeśli klient zdecyduje się anulować plan serwisowy po Początkowym okresie skanera iTero (poza skanerami iTero wymienionymi w Załączniku A), wówczas utraci możliwość korzystania z planu serwisowego (co oznaczono jako „Brak planu serwisowego” w poniższych tabelach). Bez planu serwisowego niektóre usługi, aktualizacje oprogramowania i/lub funkcje mogą być niedostępne, wyłączone lub mogą być dostępne wyłącznie po wniesieniu dodatkowej opłaty, określonej według wyłącznego uznania Align i wymienionej w poniższych tabelach.

Skanery iTero wymienione w Załączniku A nie wymagają Planu serwisowego po zakończeniu Początkowego okresu.

	OPIS FUNKCJI W PLANIE SERWISOWYM	ABONAMENT MIESIĘCZNY	BRAK PLANU SERWISOWEGO*
WSPARCIE	Dział pomocy technicznej i wsparcie techniczne, lokalne godziny pracy	•	•
	Zdalne połączenie online, rozwiązywanie problemów i konfiguracja	•	Dodatkowe opłaty
	Wsparcie sprzętowe i instalacja części zamiennych	•	Wg aktualnego cennika napraw
OPROGRAMOWANIE	Poprawki oprogramowania i uaktualnienia systemu operacyjnego	•	•
	Aktualizacje funkcji oprogramowania dla dodatków do wybranej konfiguracji oprogramowania**	•	-
PRZECHOWYWANIE DANYCH	Nieograniczone miejsce na dane w chmurze	•	•
	Zabezpieczone, zgodne z RODO i HIPAA	•	•
SKANOWANIE	Skany, wszystkie typy	Bez ograniczeń, bez dodatkowych kosztów	Dodatkowe opłaty
	Cyfrowa usługa iCast®	•	Dodatkowe opłaty

\* W przypadku skanerów iTero wymienionych w Załączniku A bez planu serwisowego kolumna „Brak planu serwisowego” (patrz powyżej) będzie miała zastosowanie po zakończeniu Początkowego okresu z uwzględnieniem następujących zmian, które mogą być okresowo modyfikowane przez Align:

## Załącznik dotyczący planu serwisowego do Umowy kupna skanera iTero

- Wszystkie rodzaje skanów są dostępne bez dodatkowych opłat.
- Aktualizacje funkcji oprogramowania dla dodatków odpowiednie dla wybranej konfiguracji oprogramowania są dostępne bez dodatkowych opłat.
- Pamięć masowa w chmurze jest dostępna za dodatkową opłatą i według uznania Align.

\*\* Plan serwisowy obejmuje aktualizacje funkcji oprogramowania dla dodatków odpowiednie do zakupionej i aktywowanej konfiguracji oprogramowania skanera iTero.

MODUŁ OPROGRAMOWANIA	WPŁYW NA FUNKCJONALNOŚĆ OPROGRAMOWANIA	ABONAMENT MIESIĘCZNY	BRAK PLANU SERWISOWEGO*
OGÓLNE	iTero TimeLapse	•	-
	Integracja z systemem zarządzania praktyką stomatologiczną dostarczoną przez firmę trzecią	•	-
INVISALIGN	Skanowanie Invisalign + iRecord® i przeglądanie w Internecie	•	-
	Otwarty eksport Invisalign	•	-
	Skany i przepływ pracy Invisalign, Vivera	•	•
	Symulator wyników i ocena postępów leczenia Invisalign	•	•
	Vivera – usługa skanowania przed zakończeniem leczenia	•	-
LECZENIE ODTWÓRCZE	Skany, otwarty eksport i przeglądanie w Internecie w ramach leczenia odtwórczego	•	-
	Pracowniane procedury odtwórcze	•	-
	Przepływ pracy obejmujący frezowanie w gabinecie, implanty i znaczniki Scan Body	•	-
LECZENIE ORTODONTYCZNE	Skany, otwarty eksport i przeglądanie w Internecie w ramach leczenia ortodontycznego	•	•
	Oprogramowanie i przeglądarka OrthoCAD®	•	•
	Pracowniane procedury ortodontyczne	•	-
DIAGNOSTYKA WSPOMAGANA 5D	Skanowanie z użyciem technologii NIRI, otwarty eksport i przeglądanie w Internecie	•	-
	Aktualizacje funkcji oprogramowania diagnostycznego 5D	•	-

\* W przypadku skanerów iTero wymienionych w Załączniku A bez planu serwisowego nie ma zastosowania kolumna „Brak planu serwisowego” (patrz powyżej). Funkcjonalność oprogramowania takich skanerów jest stale taka sama jak w dniu zakupu.

### USŁUGI WSPARCIA I KONSERWACJI

**Usługi wsparcia:** Align będzie świadczyć usługi wsparcia w odniesieniu do produktów w okresie gwarancji zgodnie z obowiązującą gwarancją wskazaną w Umowie. Po tym okresie usługi wsparcia będą świadczone, jeśli klient opłaci roczny lub wieloletni plan serwisowy, który obejmuje usługi wsparcia, lub jeśli taki plan nie obowiązuje, usługi wsparcia będą świadczone zgodnie z aktualną polityką i cenami usług wsparcia Align.

W odniesieniu do modelu laptopowego skanera iTero usługi wsparcia będą świadczone wyłącznie, gdy wersje oprogramowania i system operacyjny laptopa znajdują się w stanie umożliwiającym sprawne działanie i są zgodne z opublikowanymi w dowolnym czasie na stronie internetowej lub w inny sposób specyfikacjami Align, a klient zgadza się ponosić wyłączną odpowiedzialność za uaktualnienia, aktualizacje lub wymianę takiego oprogramowania lub systemu operacyjnego laptopa, tak aby zapewnić kompatybilność z modelem laptopowym skanera iTero. W przypadku gdy Align powiadomi Klienta o instalacji aktualizacji, uaktualnienia lub innej poprawki oprogramowania laptopa klienta wymaganej w celu zapewnienia prawidłowego działania modelu laptopowego skanera iTero i/lub oprogramowania Align, klient zgadza się niezwłocznie uzyskać takie aktualizację, uaktualnienie lub inną poprawkę, a niespełnienie przez Klienta tego warunku zwolni Align z wszelkich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, w tym zobowiązań gwarancyjnych, i zostanie uznane za istotne naruszenie niniejszej Umowy.

## Załącznik dotyczący planu serwisowego do Umowy kupna skanera iTero

Usługi wsparcia nie są świadczone w przypadku produktów firm trzecich, w tym laptopów. W przypadku gdy w ramach świadczenia usług wsparcia pracownik pomocy technicznej Align ustali, że awaria lub inny problem wynika z działania produktu firmy trzeciej, klient będzie zobowiązany do uzyskania usług wsparcia od dostawcy lub producenta produktu firmy trzeciej.

Usługi wsparcia dla oprogramowania Align będą świadczone wyłącznie zdalnie.

**Zgłaszanie problemów.** Klient wyraża zgodę na niezwłoczne zgłaszanie, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub w inny sposób określony przez Align, z użyciem danych kontaktowych podanych na stronie internetowej, wszelkich awarii skanerów iTero wraz z informacjami wystarczającymi, aby umożliwić Align przeprowadzenie analizy źródła problemu.

**Wsparcie telefoniczne.** Dział pomocy technicznej jest dostępny od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni wolnych od pracy przysługujących zespołowi działu i przerw na prace konserwacyjne) w normalnych lokalnych godzinach pracy. Dział pomocy technicznej podejmie najpierw próbę zdiagnozowania problemu przez telefon. Jeśli rozwiązanie telefonicznie problemu okaże się niemożliwe, klient otrzyma wsparcie zdalne zgodnie z warunkami określonymi w niniejszej Umowie, w dokumentacji, obowiązującej umowie gwarancyjnej lub planie serwisowym.

**Odpowiedzialność klienta za wadliwe produkty.** W przypadku awarii sprzętu lub oprogramowania Align objętego obowiązującą gwarancją lub planem serwisowym klient zgadza się: (i) współpracować z Align w celu zdalnego wyeliminowania awarii oprogramowania Align; lub (ii) w przypadku awarii sprzętu zwrócić, na koszt Align, wadliwy sprzęt, zgodnie z instrukcjami Align i z wykorzystaniem materiałów opakowaniowych dostarczonych przez Align w celu zabezpieczenia wysyłanego sprzętu; oraz (iii) zapewnić ubezpieczenie wysyłki sprzętu poprzez wykorzystanie do wysyłki zwrotnej wadliwego sprzętu renomowanej firmy spedycyjnej.

**Opłata końcowa za usługi wsparcia.** Po upływie okresu gwarancyjnego, w przypadku gdy klient nie zakupi usług wsparcia podczas zawierania Umowy, według wyłącznego uznania Align może zostać naliczona dodatkowa opłata ewaluacyjna za następujące usługi: (i) ewaluacja w siedzibie klienta lub zdalna przez Internet, (ii) wszelkie wymagane naprawy, (iii) wszelkie wymagane szkolenia oraz (iv) za przeszłe, nieopłacone okresy świadczenia usług wsparcia. Takie dodatkowe opłaty będą naliczane według aktualnych stawek i zgodnie z obowiązującymi wówczas politykami i procedurami Align.

**Części zamienne.** Części zamienne mogą być częściami nowymi lub odnowionymi, według uznania Align, i będą objęte gwarancją przez dłuższy z następujących okresów: (i) pozostały okres obowiązywania gwarancji na sprzęt, jeśli dotyczy, lub (ii) okres gwarancji określony przez producenta sprzętu dostarczonego przez Align, jeśli dotyczy, chyba że obowiązujące prawo stanowi inaczej.

**Transport skanera.** W przypadku przemieszczenia skanera iTero w wersji ze stojakiem na kółkach poza miejsce wskazane w Umowie klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie uszkodzenia powstałe podczas transportu skanera iTero, a w odniesieniu do laptopowego modelu skanera iTero klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie uszkodzenia powstałe podczas transportu niespełniającego wymogów instrukcji transportu określonych w dokumentacji. Jeśli wskutek takich uszkodzeń będzie konieczna pomoc Align udzielana w siedzibie klienta lub zdalnie, mogą obowiązywać dodatkowe opłaty.

**Aktualizacje i uaktualnienia oprogramowania.** Wyłącznie na podstawie decyzji Align niektóre aktualizacje i uaktualnienia oprogramowania mogą nie być dostępne bez wniesienia przez klienta dodatkowej opłaty.

**Zakończenie świadczenia usług wsparcia.** Align utrzyma dostępność wszystkich usług wsparcia i planu serwisowego przez co najmniej pięć (5) lat od daty zakupu nowego skanera iTero lub skanera iTero Flex Restorative Foundation oraz przez trzy (3) lata w przypadku certyfikowanego używanego skanera iTero. Okres ten liczony jest od określonej w Umowie daty wejścia gwarancji w życie. Po upływie tego okresu Align zastrzega sobie prawo do zakończenia świadczenia usług wsparcia i obowiązywania planu serwisowego, według wyłącznego uznania Align, poprzez przekazanie klientowi uprzedniego pisemnego powiadomienia, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej, skierowanego na adres podany we wszelkich aktualnych danych kontaktowych klienta w dokumentacji Align.

Jeżeli firma Align nie wysłała powiadomienia o zakończeniu świadczenia usług wsparcia zgodnie z powyższymi warunkami, klient będzie obciążany miesięcznymi opłatami zgodnie z aktualnym cennikiem Align, a Align będzie kontynuować świadczenie usług wsparcia zgodnych z bieżącym planem serwisowym.

### **Szkolenie ze stosowania skanera iTero:**

Klient uzyska dostęp do wstępnego szkolenia prowadzonego na wirtualnej platformie zgodnie z bieżącym programem szkoleniowym Align. Na życzenie klienta może zostać zaoferowane dodatkowe szkolenie, które może być objęte dodatkowymi opłatami; wówczas Align lub przedstawiciel zewnętrzny występujący w imieniu Align może skontaktować się z klientem, aby ustalić termin takiego szkolenia. Klient zapewni instruktorom nieprzerwany czas na szkolenie. Klient może otrzymać prośbę o: (i) zaplanowanie terminów wizyt pacjentów ortodontycznych i/lub Invisalign, (ii) zaplanowanie wizyt pacjentów obejmujących pełne skanowanie jamy ustnej lub wykonanie wycisków cyfrowych; i/lub (iii) obecność określonej liczby pracowników na szkoleniu, w każdym przypadku odpowiednio do zakupionych produktów.

### **Załącznik A:**

#### **Lista skanerów iTero:**

- Certyfikowane używane skanery iTero Element
- Skaner iTero Element Flex Restorative Foundation

## **Załącznik dotyczący planu serwisowego do Umowy kupna skanera iTero**

- Skaner iTero 5D Restorative Foundation, konfiguracja laptopowa