

Service Plan bij de iTero-aankoopovereenkomst

OVERZICHT VAN SERVICE PLAN EN SUPPORT EN ONDERHOUDSSERVICES – EMEA

Ingangsdatum: 1 april 2022

Deze voorwaarden kunnen van tijd tot tijd naar inzicht Align worden herzien.

Dit Service Plan, de support- en onderhoudsservices vormen een bijlage bij een iTero Aankoopovereenkomst tussen u, de Klant, en Align ("Overeenkomst"). Alle begrippen met een hoofdletter in deze Bijlage hebben dezelfde betekenis als in de Overeenkomst. Deze Bijlage is middels een verwijzing volledig inbegrepen in de betreffende Overeenkomst.

SERVICE PLAN

Elk Service Plan bevat Hardware- en Software Garanties, support services en onderhoudsservices alsmede de functies die in de onderstaande tabel zijn uiteengezet. De prijs kan verschillen en er zijn mogelijk aanvullende kosten van toepassing. Neem contact op met uw Align vertegenwoordiger voor de prijzen van specifieke Service Plannen.

De aankooprij van een iTero-scanner is inclusief minimaal 12 maanden Service Plan, tenzij een langere termijn is vastgelegd in de Overeenkomst

("de Eerste Termijn").

Voor nieuw aangeschafte iTero Scanners (behalve voor Flex Restorative Foundation):

Het Service Plan zal automatisch worden voortgezet na de Eerste Termijn zoals bepaald in de Overeenkomst en zal automatisch worden gefactureerd tegen de huidige maandelijks of jaarlijkse catalogusprijs, zoals door de Klant gekozen in de Overeenkomst. Volledige betaling voor het betreffende Service Plan is uiterlijk 30 dagen na de factuurdatum verschuldigd. Het Service Plan kan na het verstrijken van de Initiële Termijn te allen tijde worden geannuleerd, met inachtneming van een schriftelijke opzegtermijn van 30 dagen voor de Partij die annuleert. Als er meer dan één iTero-scanner wordt aangeschaft voor dezelfde locatie, kunnen er kortingen op het Service Plan gelden. Deze zijn alleen van kracht nadat de Initiële Termijn van het Service Plan is verlopen.

Indien de Klant ervoor kiest om het Service Plan op te zeggen na de Eerste Termijn van een nieuw aangeschafte iTero Scanner (met uitzondering van Flex Restorative Foundation), dan zal de Klant geen Service Plan meer hebben (in de onderstaande tabellen aangegeven als "Geen Service Plan"). Zonder een Service Plan kunnen bepaalde diensten, Software-updates en/of functies niet beschikbaar zijn, uitgeschakeld worden of alleen beschikbaar zijn tegen betaling van een extra vergoeding, zoals uitsluitend bepaald door Align en vermeld in de tabellen hieronder.

	BESCHRIJVING SERVICE PLAN FUNCTIE	MAANDELIJKS SERVICE PLAN	GEEN SERVICE PLAN*
SUPPORT	Helpdesk en technische ondersteuning, lokale kantoor tijden	•	•
	Online verbinding, probleemoplossing en configuratie op afstand	•	Aanvullende kosten
	Hardware-ondersteuning en reserveonderdelen	•	Op basis van de huidige prijslijst voor reparaties
SOFTWARE	Software-reparaties en besturingsysteem-upgrades	•	•
	Softwarefunctie-updates voor add-ons van de geselecteerde Softwareconfiguratie**	•	-
OPSLAG	Onbepaalde cloudopslag	•	•
	Beveiligd, voldoet aan de AVG en HIPAA	•	•
SCANNEN	Scans, alle types	Onbeperkt, geen <input type="checkbox"/> aanvullende kosten	Aanvullende kosten
	Digitale iCast®-service	•	Aanvullende kosten

* Voor Flex Restorative Foundation iTero Scanner en voor Certified Pre-Owned iTero Scanner zonder een Service Plan is de kolom Geen Service Plan (hierboven) van toepassing met de volgende wijzigingen, die van tijd tot tijd door Align kunnen worden aangepast:

- Scans, alle soorten - zijn beschikbaar zonder extra kosten.

Service Plan bij de iTero-aankoopovereenkomst

- Updates van softwarefuncties voor uitbreidingen van de geselecteerde softwareconfiguratie - worden tegen extra kosten verstrekt.
- Cloudopslag - wordt geleverd tegen extra kosten, naar keuze van Align.

** Het Service Plan omvat Softwarefunctie-updates voor add-ons op basis van de iTero Scanner Softwareconfiguratie die is aangeschaft en geactiveerd.

SOFTWARE MODULE	GEVOLGEN VOOR DE SOFTWAREFUNCTIONALITEIT	MAANDELIJKS SERVICE PLAN	GEEN SERVICE PLAN*
ALGEMEEN	iTero TimeLapse	•	-
	Integratie van extern tandartspraktijkmanagementsysteem (Dental Practice Management System, DPMS)	•	-
INVISALIGN	Invisalign- + iRecord@-scan en webweergave	•	-
	Invisalign Open Export	•	-
	Invisalign-, Vivera-scans en -workflow	•	•
	Invisalign Outcome Simulator en - Progress Assessment	•	•
	Vivera Pre Debond-scanservice	•	-
RESTAURATIE F	Restauratieve scans, open export en webweergave	•	-
	Restorative Lab	•	-
	Workflow voor Chair Side Milling, Implant en Scan Body workflow	•	-
ORTHODONTIS CH	Orthodontische scans, open export en webweergave	•	•
	OrthoCAD-software en -Viewer	•	•
	Workflow Ortho Lab	•	-
DIAGNOSTIEK MET BEHULP VAN 5D	Scannen op basis van NIRI, open export en webweergave	•	•
	Softwarefunctie-Updates voor 5D-hulpmiddelen	•	-

* Voor Flex Restorative Foundation iTero-scanners en Certified Pre-Owned iTero-scanners zonder Service Plan is de kolom Geen Service Plan (hierboven) niet van toepassing en blijven deze iTero-scanners beschikken over dezelfde softwarefunctionaliteit als bij aanschaf.

SUPPORT SERVICES- EN ONDERHOUDS SERVICES

Support Services: Align levert Support Services voor het Product/de Producten tijdens de Garantie periode in overeenstemming met de toepasselijke Garantie zoals beschreven in de Overeenkomst. Daarna worden Support Services geleverd als de Klant een Service Plan voor een of meerdere jaren heeft aangeschaft, waarbij Support Services zijn inbegrepen of, als er geen dergelijk plan van kracht is, worden Support Services geleverd op basis van de voorwaarden en prijs voor Support Services die op dat moment gelden bij Align.

Met betrekking tot de iTero Scanner-laptopmodel worden Support Services alleen geleverd als de Laptop Software en het besturingssysteem overeenkomen met de versie die op de Website is gepubliceerd en de Klant ermee instemt dat de uitsluitend Klant verantwoordelijk is voor het upgraden of Updaten van de betreffende Laptop Software of het besturingssysteem zodat deze compatibel zijn met de iTero Scanner-laptopmodel. Wanneer Align de Klant ervan op de hoogte stelt dat een Update, upgrade of andere reparatie van de Laptopsoftware van de Klant vereist is voor het correct functioneren van de iTero Scanner-laptopmodel en/of de Align-software, stemt de Klant ermee in om een dergelijke Update, upgrade of andere reparatie te bewerkstelligen. Als dit niet wordt gedaan, wordt Align ontheven van de verplichtingen in deze Bijlage, met inbegrip van de Garantie verplichtingen, en wordt dit beschouwd als een wezenlijke schending van deze Overeenkomst door de Klant.

Er worden geen Support Services geleverd voor Producten van Derden. Wanneer de technicus van Align tijdens het leveren van de Support Services vaststelt dat een defect of ander probleem is veroorzaakt door een Product van Derden, zal de Klant ondersteuningsdiensten van de leverancier of fabrikant van het Product van Derden inschakelen.

Service Plan bij de iTero-aankoopovereenkomst

Support Services voor Align-software worden alleen op afstand geleverd.

Problemen rapporteren. De Klant stemt ermee in om storingen van iTero-scanners direct te rapporteren per telefoon, e-mail of op andere wijze zoals bepaald door Align, via de contactgegevens op de Website, en hierbij de benodigde informatie te vermelden zodat Align de onderliggende oorzaak van het probleem kan vaststellen.

Telefonische ondersteuning. De helpdesk voor technische ondersteuning is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van feestdagen voor het ondersteuningsteam en sluitingen in verband met onderhoud) op reguliere lokale kantoortijden. De helpdesk zal eerst proberen het probleem telefonisch vast te stellen. Indien de technische ondersteuning niet in staat is het probleem telefonisch op te lossen, dan zullen de Support Services op afstand worden verleend in overeenstemming met de voorwaarden zoals uiteengezet in deze Overeenkomst, in de Documentatie en in de toepasselijke Garantie of het toepasselijke Service Plan.

Verantwoordelijkheden van de Klant ten aanzien van defecte Producten. In het geval van een defect in de Hardware of Align Software dat wordt gedekt door de toepasselijke Garantie of het Service Plan, stemt de Klant ermee in om: (i) mee te werken aan pogingen van Align om het defect op afstand te repareren als dit zich voordoet bij Align-software, of (ii) in het geval van een Hardware-defect, de defecte Hardware op kosten van Align te retourneren volgens de instructies van Align, met gebruik van verpakkingsmateriaal dat door Align wordt geleverd voor het retourneren van Hardware, en (iii) te zorgen voor verzekering voor de verzending van de Hardware middels een erkende verzenddienst voor het retourneren van de defecte Hardware.

Kosten voor verlopen Support Services. Als de Garantie periode is verlopen en de Klant geen Support Services heeft aanschaf bij het aangaan van de Overeenkomst, kan Align er aanvullende kosten in rekening brengen voor diensten zoals (i) beoordeling op locatie, op afstand of online, (ii) benodigde reparaties, (iii) benodigde training en (iv) met terugwerkende kracht niet betaalde periodes van Support Services. Dergelijke aanvullende kosten worden in rekening gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven en zijn onderhevig aan de op dat moment geldende voorwaarden en procedures van Align.

Reserveonderdelen. Als vervangingsonderdelen kunnen, naar eigen inzicht van Align, nieuwe of gereviseerde onderdelen worden gebruikt. Voor deze onderdelen wordt garantie verleend tot aan de laatste van de volgende data: arantie verleend: (i) voor het restant van de garantieperiode die van kracht is voor de Hardware, indien van toepassing, of (ii) in overeenstemming met de garantie van de fabrikant voor hardware die door Align wordt geleverd, indien van toepassing, tenzij anders bepaald op basis van de toepasselijke wetgeving.

Fysiek verplaatsen van de scanner. Als de iTero-scanner-model met wielstandaard wordt verplaatst naar een locatie die niet onder de voorschriften in de Overeenkomst valt, is de uitsluitend de Klant verantwoordelijk voor eventuele schade als gevolg van het fysiek verplaatsen van de iTero-scanner. Ten aanzien van het Laptopmodel van de iTero-scanner is uitsluitend de Klant uitsluitend voor eventuele schade tijdens transport op een wijze die niet voldoet aan de instructies voor transport zoals beschreven in de Documentatie. Als Align ondersteuning moet verlenen, hetzij op locatie, hetzij op afstand, als gevolg van dergelijke schade, kunnen er aanvullende kosten van toepassing zijn.

Software-Updates en -upgrades. Zoals uitsluitend bepaald door Align, zijn bepaalde Software-Updates en -upgrades mogelijk niet beschikbaar zonder betaling van aanvullende kosten door de Klant.

Einde van ondersteuning. Align zal alle Support Services: en het Service Plan ten minste 5 jaar handhaven voor nieuw aangeschafte iTero-scanners, evenals voor Flex Restorative Foundation iTero-scanners, of 3 jaar voor Certified Pre-Owned iTero-scanners, vanaf de Ingangsdatum van de Garantie zoals gedefinieerd in de Overeenkomst. Na deze termijn behoudt Align zich het recht voor om de Support Services en het Service Plan te beëindigen, naar eigen goeddunken van Align, door de Klant hiervan vooraf schriftelijk in kennis te stellen, onder meer via e-mail, aan alle op dat moment bij Align bekende contactgegevens van de Klant.

Indien Align geen kennisgeving van beëindiging van de Support Services heeft verzonden zoals hierboven vermeld, zal Align de Klant maandelijks blijven factureren volgens de op dat moment geldende prijzen en zal Align de Support Services blijven verlenen volgens het op dat moment geldende Service Plan.

iTero Training:

De Klant zal een initiële opleiding kunnen volgen via een virtueel platform in overeenstemming met het dan geldende opleidingsprogramma van Align. Op verzoek van de Klant kunnen aanvullende opleidingen worden aangeboden, waarvoor extra kosten in rekening kunnen worden gebracht. Align of een vertegenwoordiger van een externe partij namens Align, kan contact opnemen met de Klant om de aanvullende opleiding te plannen. De klant zal de trainers ononderbroken tijd ter beschikking stellen voor de opleiding. Mogelijk wordt de Klant verzocht om: (i) orthodontische en/of Invisalign-patiënten in te plannen, (ii) patiënten in te plannen voor volledige mondscaans of digitale afdrukken, en/of (iii) een specifiek aantal personeelsleden aanwezig laten zijn voor de training, wat in elk geval afhankelijk is van het (de) gekochte Product(en).