

# Programme du plan de service de l'accord d'achat du scanner iTero

## PLAN DE SERVICE, SERVICES D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE - EMEA

Entrée en vigueur : 1<sup>er</sup> novembre 2022

**Les Conditions générales peuvent être modifiées de temps à autre à la discrétion d'Align.**

Ce Programme du plan de service, Services d'assistance et de maintenance est un Programme lié un Accord d'achat iTero passé entre vous, le Client et Align. (« l'Accord »). Tous les termes commençant par une majuscule dans le présent Programme ont le même sens que dans l'Accord, et ce Programme est incorporé à cet Accord dans son intégralité par référence.

### PLAN DE SERVICE

Chaque Plan de service comprend des Garanties matérielles et logicielles étendues, des Services d'assistance et de maintenance ainsi que les fonctionnalités décrites dans le tableau ci-dessous. Le tarif peut varier et des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Veuillez contacter votre représentant commercial pour connaître les tarifs spécifiques du Plan de service.

Le prix d'achat d'un scanner iTero comprend un Plan de service de 12 mois au moins, sauf si une durée plus importante est fixée dans l'Accord (la « Durée initiale »).

Pour les scanners iTero (à l'exception des scanners iTero répertoriés dans l'Annexe A) :

Le Plan de service se poursuivra automatiquement après la Durée initiale stipulée dans l'Accord et sera facturé automatiquement au tarif courant mensuel ou annuel, tel que choisi par le Client dans l'Accord. Le paiement total d'un tel Plan de service est dû au plus tard 30 jours après la date de facture. Le Plan de service peut être annulé à tout moment après la Durée initiale avec un préavis écrit de 30 jours de la partie qui résilie à l'autre partie. Si plusieurs scanners iTero sont achetés pour le même emplacement, des remises du Plan de service peuvent être disponibles et uniquement après l'expiration de la Durée initiale du Plan de service.

Si le Client choisit d'annuler le Plan de service après la Durée initiale d'un scanner iTero (à l'exception des scanners iTero répertoriés dans l'Annexe A), le Client se trouvera alors sans Plan de service (noté « Pas de Plan de service » dans les tableaux ci-dessous). Sans Plan de service, certains services, mises à jour logicielles et/ou fonctionnalités peuvent ne pas être disponibles, désactivés ou ne peuvent être disponibles que moyennant le paiement de frais supplémentaires, tels qu'uniquement déterminés par Align, et répertoriés dans les tableaux ci-après.

Les scanners iTero répertoriés dans l'Annexe A ne nécessitent pas de Plan de service après la Durée initiale.

	DESCRIPTION DES CARACTÉRISTIQUES DU PLAN DE SERVICE	PLAN DE SERVICE MENSUEL	PAS DE PLAN DE SERVICE*
ASSISTANCE	Support et assistance technique, heures d'ouverture locales	•	•
	Connexion, dépannage et configuration à distance en ligne	•	Frais supplémentaires
	Support matériel et remplacement de pièces détachées	•	Selon tarif de réparation en cours
LOGICIEL	Correctifs logiciels et mises à niveau du système d'exploitation	•	•
	Mises à jour des fonctionnalités logicielles pour les modules complémentaires de la Configuration logicielle sélectionnée***	•	-
STOCKAGE	Stockage cloud illimité	•	•
	Sécurisé, conforme GDPR et HIPAA	•	•
SCAN	Scans, tous types	Illimité, sans frais supplémentaires	Frais supplémentaires
	Service iCast® numérique	•	Frais supplémentaires

\* Pour les scanners iTero répertoriés dans l'Annexe A, sans Plan de service, la colonne ci-dessus « Pas de Plan de service » sera appliquée après la Durée initiale avec les changements suivants, qui peuvent être modifiés de temps à autre par Align :

- Les scans, quel que soit le type, seront disponibles sans frais supplémentaires.

## Programme du plan de service de l'accord d'achat du scanner iTero

- Les mises à jour des fonctionnalités du logiciel pour les modules complémentaires de la configuration logicielle sélectionnée seront disponibles sans frais supplémentaires.
- Le stockage sur le cloud sera disponible sans frais supplémentaires, selon l'option choisie par Align.

\*\* Le Plan de service comprend des mises à jour des fonctionnalités du logiciel pour les modules complémentaires basés sur la Configuration logicielle du scanner iTero achetée et activée

MODULE LOGICIEL	IMPACT SUR LA FONCTIONNALITÉ DU LOGICIEL	PLAN DE SERVICE MENSUEL	PAS DE PLAN DE SERVICE*
GÉNÉRAL	iTero TimeLapse	•	-
	Intégration d'un système de gestion de cabinet dentaire tiers (DPMS, Dental Practice Management System)	•	-
INVISALIGN	Invisalign + scan iRecord® et vue Web	•	-
	Invisalign Open Export	•	-
	Invisalign, scans Vivera et flux de travail	•	•
	Simulateur de résultats Invisalign et évaluation de la progression	•	•
	Service de scan Vivera Pre-Debond	•	-
RESTAURATION	Scans de restauration, ouvrir-exporter et vue Web	•	-
	Laboratoire de restauration	•	-
	Fraisage au fauteuil, implant, flux de travail du corps de scan	•	-
ORTHODONTIE	Scans orthodontiques, ouvrir-exporter et vue Web	•	•
	Logiciel et visionneuse OrthoCAD®	•	•
	Processus de laboratoire d'orthodontie	•	-
5D AID DIAGNOSTICS	Scan basé sur NIRI, ouvrir-exporter et vue Web	•	-
	Mises à jour des fonctionnalités du logiciel 5D Aids Diagnostics	•	-

# Programme du plan de service de l'accord d'achat du scanner iTero

\* Pour les scanners iTero répertoriés dans l'Annexe A, sans Plan de service, la colonne ci-dessus « Pas de Plan de service » ne sera pas appliquée et lesdits scanners iTero continueront à disposer des mêmes fonctionnalités logicielles qu'au moment de leur achat.

## **SERVICES D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE**

**Services d'assistance :** Align fournira des Services d'assistance concernant le(s) Produit(s) pendant la période de Garantie conformément à la Garantie applicable telle que décrite dans l'Accord. Par la suite, les Services d'assistance seront fournis si le Client a souscrit un Plan de service annuel ou pluriannuel, qui comprend des Services d'assistance, ou si aucun plan de ce type n'est en vigueur, les Services d'assistance seront fournis conformément à la politique et à la tarification des Services d'assistance d'Align alors en vigueur.

En ce qui concerne le Modèle de scanner iTero avec ordinateur portable, les Services d'assistance seront fournis uniquement si le logiciel pour ordinateur portable et le système d'exploitation sont en bon état de marche et sont dans la version publiée sur le site Web ou sont conformes aux spécifications d'Align à tout moment. Le Client convient qu'il est seul responsable que la mise à niveau ou la mise à jour ou le remplacement soit compatible avec le Modèle de scanner iTero avec ordinateur portable. Dans le cas où Align informe le Client qu'une mise à jour, une mise à niveau ou une rectification est requise pour son ordinateur portable afin que le Modèle de scanner iTero avec ordinateur portable et/ou le logiciel Align fonctionne correctement, le Client accepte d'obtenir promptement ladite mise à jour, mise à niveau ou rectification et tout manquement de sa part dégage Align de toute obligation en vertu des présentes et sera considéré comme une violation substantielle du présent Accord.

Les Services d'assistance ne sont pas fournis pour les Produits tiers, y compris l'Ordinateur portable. Si, lors de la fourniture des Services d'assistance, le technicien du support technique Align détermine qu'un défaut ou un autre problème est la conséquence d'un Produit tiers, le Client sera tenu d'obtenir des services d'assistance du fournisseur ou du fabricant du Produit tiers.

Les Services d'assistance pour le logiciel Align seront fournis uniquement à distance.

**Signalement des problèmes.** Le Client s'engage à signaler sans délai, par téléphone, courrier électronique ou tout autre moyen défini par Align, aux coordonnées figurant sur le site Web, tout dysfonctionnement des Scanners iTero ainsi que de fournir des informations suffisantes pour permettre à Align d'effectuer une analyse des causes fondamentales.

**Assistance téléphonique.** Le service d'assistance technique est disponible du lundi au vendredi (sauf congés de l'équipe d'assistance et fermetures pour maintenance) pendant les heures ouvrables normales. Le service d'assistance tentera de diagnostiquer le problème par téléphone. Si l'assistance technique ne parvient pas à résoudre le problème par téléphone, les Services d'assistance seront fournis à distance conformément aux conditions énoncées dans les présentes, dans la Documentation et dans la Garantie ou le Plan de Service applicable.

**Responsabilités du Client pour les produits défectueux.** Dans le cas d'un défaut du Matériel ou du Logiciel Align qui est couvert par la Garantie ou le Plan de service applicables, le Client accepte de : (i) coopérer avec les efforts d'Align pour réparer à distance le défaut dans le cas du Logiciel Align, ou (ii) dans le cas d'un défaut du Matériel, retourner le matériel défectueux aux frais d'Align, conformément aux instructions d'Align, en utilisant les matériaux d'emballage fournis par Align pour tout Matériel retourné, et (iii) fournir une assurance pour l'expédition du Matériel en utilisant un transporteur tiers réputé pour le retour du Matériel défectueux.

**Frais de déchéance du Service d'assistance.** Après la période de Garantie, si le Client n'achète pas de Services d'assistance lorsque le Client conclut l'Accord, des frais d'évaluation supplémentaires peuvent être encourus, uniquement déterminés par Align pour des services tels que (i) une évaluation sur site ou à distance en ligne, (ii) toute réparation requise, (iii) toute formation requise et (iv) les périodes de Services d'assistance rétroactifs non rémunérés. Ces frais supplémentaires seront facturés aux tarifs alors en vigueur et soumis à la politique et aux procédures d'Align en vigueur.

**Pièces de rechange.** Les Pièces de rechange peuvent être des pièces neuves ou remises à neuf, à la discrétion d'Align, et seront garanties pour : (i) le reste de la période de garantie en vigueur pour le Matériel, le cas échéant, ou (ii) conformément à la garantie du fabricant pour le matériel fourni par Align, le cas échéant, sauf indication contraire de la loi en vigueur.

**Déplacement physique du scanner.** Si le Modèle de scanner iTero sur pied mobile est déplacé en dehors du lieu indiqué dans l'Accord, le Client est seul responsable des dommages causés lors du déplacement physique du scanner iTero et, en ce qui concerne le Modèle de scanner iTero avec ordinateur portable, des avaries au cours d'un transport non conforme aux instructions de transport énoncées dans la Documentation. Si Align doit fournir une assistance sur site ou à distance à la suite de tels dommages, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

**Mises à jour et mises à niveau du Logiciel.** Comme déterminé uniquement par Align, certaines mises à jour et mises à niveau du Logiciel peuvent ne pas être disponibles sans paiement de frais supplémentaires par le Client.

**Fin de l'assistance.** Align maintiendra tous les Services d'assistance et le Plan de service pendant 5 ans pour les scanners iTero nouvellement achetés, ainsi que le scanner Flex Restorative Foundation, ou 3 ans pour les scanners iTero d'occasion certifiés, à compter de la date d'entrée en vigueur de la Garantie, telle que définie en vertu du présent Accord. Après cette période, Align se réserve le droit de résilier les Services d'assistance et le Plan de service, à la seule discrétion d'Align, en fournissant au Client un avis écrit préalable, y compris par e-mail, à toute coordonnée actuelle de contact Client dans les dossiers d'Align.

Si aucune notification de résiliation des Services d'assistance n'a été envoyée par Align tel qu'indiqué ci-dessus, Align continuera de facturer le Client sur une base mensuelle conformément à son tarif alors en vigueur et continuera à fournir un service d'assistance en vertu du Plan de service alors en vigueur.

# Programme du plan de service de l'accord d'achat du scanner iTero

## Formation iTero :

Une formation initiale sera disponible pour le Client sur une plateforme virtuelle conformément au processus actuel de formation Align. Une formation supplémentaire pourra être proposée à la demande du Client et engendrer des frais supplémentaires. Align – ou un tiers agissant pour le compte d'Align – pourrait contacter le Client pour planifier la formation supplémentaire. Le Client mettra à la disposition des formateurs une période pour la formation. Il pourra être demandé au Client de : (i) prévoir des consultations de patients orthodontiques et/ou Invisalign, (ii) prévoir des patients avec scan ou empreintes numériques de la bouche complète et/ou (iii) prévoir un nombre spécifique de membres du personnel participant à la formation, qui dépendra du ou des Produits acheté(s).

## **Annexe A :**

Liste des scanners iTero :

- Scanners iTero Element d'occasion certifiés
- Scanner iTero Element Flex Restorative Foundation
- Scanner iTero Element 5D Restorative Foundation, configuration pour ordinateur portable

Unique Identification Number: FR044679\_05QIPM