

Anexo del Plan de servicio al Contrato de compra de iTero

ANEXO AL PLAN DE SERVICIO Y SERVICIOS DE ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO – EMEA

Fecha de entrada en vigor: 1 de noviembre de 2022

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 compra 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.

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.

El precio de compra de un Escáner iTero incluye al menos 12 meses de Plan de servicio, salvo que se acuerde un periodo mayor en el Contrato

(el «Periodo inicial»).

En el caso de escáneres iTero (excepto los Escáneres iTero enumerados en el Anexo A):

El Plan de servicio se prorrogará automáticamente una vez transcurrido el Período inicial establecido en el Contrato y se facturará automáticamente conforme al precio de catálogo mensual o anual vigente, según la elección efectuada por el Cliente en el Contrato. El pago íntegro de dicho Plan de servicio deberá efectuarse antes de que transcurran treinta (30) días desde la fecha de la factura. El Plan de servicio podrá cancelarse en cualquier momento con posterioridad al Período inicial mediante aviso previo por escrito de 30 días por la Parte que efectúa la cancelación a la otra Parte. Si se adquiere más de un Escáner iTero para un mismo centro, es posible que haya descuentos del Plan de servicio, únicamente después de que haya transcurrido el Período inicial del Plan de servicio.

Si el Cliente decide cancelar el Plan de servicio después del Período inicial de un escáner iTero (excepto los Escáneres iTero enumerados en el Anexo A), el Cliente no disfrutará de Plan de servicio (lo cual se indica como «Sin Plan servicio» en las tablas que figuran a continuación). Sin Plan de servicio, ciertos servicios, actualizaciones de software y/o prestaciones pueden no estar disponibles, estar deshabilitados o estar disponibles solo mediante el pago de una tarifa adicional, según lo determine Align y tal como se describe en las tablas de este documento.

Los Escáneres iTero enumerados en el Anexo A no necesitan un Plan de servicio una vez transcurrido el Período inicial.

	DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL PLAN DE SERVICIO	PLAN DE SERVICIO MENSUAL	SIN PLAN DE SERVICIO*
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	•	Según la lista de precios de reparación actual
SOFTWARE	Correcciones de software y actualizaciones del SO	•	•
	Actualizaciones de funciones de software para complementos de la Configuración de software seleccionada***	•	-
ALMACENAMIENTO	Almacenamiento ilimitado en la nube	•	•
	Protegido y compatible con el RGPD y la HIPAA	•	•
ESCANEEO	Escaneos, todos los tipos	En número ilimitado, sin coste adicional	Tarifas adicionales
	Servicio digital iCast®	•	Tarifas adicionales

Anexo del Plan de servicio al Contrato de compra de iTero

* 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 escaneos de todo tipo estarán disponibles sin costes adicionales.
- Las actualizaciones de las funciones del 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.

** 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

Anexo del Plan de servicio al Contrato de compra de iTero

MÓDULO DE SOFTWARE	EFFECTO SOBRE LAS FUNCIONES DEL SOFTWARE	PLAN DE SERVICIO MENSUAL	SIN PLAN DE SERVICIO*
CUESTIONES GENERALES	iTero TimeLapse	•	-
	Integración con sistemas de terceros para la gestión de clínicas dentales (DPMS, por sus siglas en inglés)	•	-
INVISALIGN	Invisalign + escaneo iRecord® y vista basada en web	•	-
	Invisalign Open Export	•	-
	Invisalign, escaneos y flujo de trabajo Vivera	•	•
	Invisalign Outcome Simulator y evaluación del progreso	•	•
	Servicio de escaneo Vivera Pre-Debond	•	-
RESTAURACIÓN	Escaneos para restauraciones, exportación abierta y vista basada en web	•	-
	Laboratorio para restauraciones	•	-
	Fresado en el sillón, flujo de trabajo de cuerpos de escaneo para implantes	•	-
ORTODONCIA	Escaneos para ortodoncia, exportación abierta y vista basada en web	•	•
	Software y visor OrthoCAD®	•	•
	Flujo de trabajo de laboratorios de ortodoncia	•	-
AYUDA AL DIAGNÓSTICO CON 5D	Escaneo basado en NIRI, Open Export y vista basada en web	•	-
	Actualizaciones de funciones del software de ayuda al diagnóstico 5D	•	-

* 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.

SERVICIOS DE ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO

Servicios de asistencia: Align proporcionará Servicios de asistencia con respecto a los Productos durante el período de Garantía conforme a la Garantía aplicable tal y como se describe en el Contrato. A partir de entonces, 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 —incluidas las obligaciones por Garantía— 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.

Anexo del Plan de servicio al Contrato de compra de iTero

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 la Garantía o el Plan de servicio correspondientes.

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 la Garantía, o el Plan de servicio aplicables, 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.

Tarifa para el Período de servicio de asistencia. En el caso de que, transcurrido el período de Garantía, el Cliente no adquiera un Servicio de asistencia en el momento de celebrar el Contrato, entonces se podrá incurrir en una tarifa de evaluación adicional según lo determine únicamente Align para servicios tales como (i) una evaluación en línea remota o in situ, (ii) cualquier reparación necesaria, (iii) cualquier formación necesaria y (iv) períodos retroactivos de Servicios de asistencia no pagados. Dichas tarifas adicionales 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 para lo que suceda más tarde de lo siguiente: (i) el resto del período de garantía vigente para el Hardware, si lo hay, o (ii) 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.

Finalización de la asistencia. Align mantendrá todos los Servicios de asistencia y el Plan de servicio durante al menos 5 años para el escáner iTero adquirido recientemente, así como para el escáner iTero Flex Restorative Foundation, o 3 años para el escáner iTero Certified Pre-Owned, a partir de la fecha de entrada en vigor de la Garantía tal y como se indica en el marco del Contrato. Transcurrido dicho plazo, 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