

# Załącznik dotyczący planu serwisowego do Warunków obsługi i użytkowania skanera iTero (dla skanerów kupionych od podmiotów innych niż Align lub autoryzowani dystrybutorzy iTero) – EMEA

## PLAN SERWISOWY ORAZ ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA I KONSERWACJI (dla skanerów kupionych od podmiotów innych niż Align lub autoryzowani dystrybutorzy iTero) – EMEA

**Obowiązuje od:** 1 grudnia 2023 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 Warunków obsługi i użytkowania skanera iTero przyjętych 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. W przypadku sprzeczności warunków określonych w tym Załączniku i Umowie pierwszeństwo mają warunki opisane w Załączniku.

### PRAWO WŁASNOŚCI SKANERA ITERO

Osoba podpisująca Umowę oświadcza i gwarantuje wobec Align, że jest prawnym właścicielem i/lub że posiada prawo do użytkowania skanera iTero.

### GWARANCJE

Jeśli dla zakupionego skanera iTero nie upłynął jeszcze początkowy okres planu serwisowego, jego posiadacz ma prawo do gwarancji i planu serwisowego na warunkach uzgodnionych pomiędzy pierwotnym nabywcą i Align. Jeśli jednak okres początkowy dla zakupionego skanera zakończył się (dotyczy to także przypadków, gdy pierwotny nabywca przeniósł pozostałą część okresu początkowego na nowo zakupiony skaner iTero), nabywcy używanego skanera nie udziela się żadnych gwarancji dotyczących komponentów sprzętowych bądź programowych skanera iTero i wszystkie takie gwarancje zostają unieważnione na skutek przeniesienia tytułu własności na Klienta i nie można się na nie powoływać. Wyłącznie Align według własnego uznania i na podstawie swojej dokumentacji może wskazać, czy nadal trwa okres początkowy dla zakupionego skanera iTero.

Za usługi konserwacji i napraw Produktów będą wystawiane faktury zgodnie ze stawkami obowiązującymi w dniu świadczenia takich usług.

### 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.

	OPIS FUNKCJI W PLANIE SERWISOWYM	AKTYWNY PLAN SERWISOWY	BRAK PLANU SERWISOWEGO <sup>1</sup>
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	✓	Dodatkowe opłaty
	Zwrócenie skanera do serwisu celem kontroli jego stanu oraz powiązane koszty (wymaga zatwierdzenia przez Align)	✓	Dodatkowe opłaty
OPROGRAMOWANIE	Aktualizacje i poprawki oprogramowania	✓	✓
	Aktualizacje funkcji oprogramowania dla dodatków do wybranej konfiguracji oprogramowania <sup>2</sup>	✓	-
PRZECHODNIKI DANYCH	Nieograniczone miejsce na dane w chmurze	✓	Dodatkowe opłaty
	Zabezpieczone, zgodne z RODO i HIPAA	✓	✓
SKANOWANIE	Procedury, wszystkie typy	Bez ograniczeń, bez dodatkowych kosztów	Dodatkowe opłaty
	Cyfrowa usługa iCast®	✓	Dodatkowe opłaty
INNE KORZYŚCI	Warsztaty kliniczne / webinaria / kursy utrwalające (jeśli dotyczy)	✓	Dodatkowe opłaty

## Załącznik dotyczący planu serwisowego do Warunków obsługi i użytkowania skanera iTero (dla skanerów kupionych od podmiotów innych niż Align lub autoryzowani dystrybutorzy iTero) – EMEA

<sup>1</sup> 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:

- Wszystkie rodzaje procedur 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.

<sup>2</sup> Plan serwisowy obejmuje aktualizacje funkcji oprogramowania dla dodatków odpowiednie do zakupionej i aktywowanej konfiguracji oprogramowania skanera iTero.

**Poniżej wskazane kluczowe funkcje oprogramowania zostaną aktywowane odpowiednio do konfiguracji oprogramowania skanera iTero i Planu serwisowego zakupionego przez Klienta:**

KATEGORIA	FUNKCJONALNOŚĆ OPROGRAMOWANIA	AKTYWNY PLAN SERWISOWY	BRAK Planu Serwisowego <sup>1</sup>
Procedury (rodzaje skanów)	Model orientacyjny / iRecord	✓	Dodatkowe opłaty
	iCast	✓	Dodatkowe opłaty
	Protetyka stała, wszystkie rodzaje	✓	-
	Protezy / Ruchome	✓	-
	Planowanie implantologiczne	✓	-
	Aparaty, wszystkie rodzaje	✓	Dodatkowe opłaty
	Invisalign Nakładki Invisalign, First, retencyjne Vivera	✓ ✓	✓ ✓
Platforma	Przeptywy pracy dla pracowni	✓	-
	Platforma internetowa MyiTero.com	✓	✓
	Eksport danych przypadku w formacie otwartym (STL)	✓	✓
Komunikacja	Integracja z systemem zarządzania praktyką stomatologiczną	✓	-
	Exocad Connector 2.0	✓	-
	Exocad Connector, wersja gabinetowa	✓	-
Invisalign	Invisalign Outcome Simulator	✓	✓
	Invisalign Outcome Simulator z funkcją wizualizacji In-Face (Pro) <sup>2</sup>	✓	-
	Ocena przypadku Invisalign	✓	-
	Ocena postępów leczenia Invisalign	✓	-
NIRI 5D <sup>3</sup>	Funkcja aparatu wewnątrzsternego	✓	-
	Skanowanie z użyciem technologii NIRI	✓	-
Diagnostics et conversion des patients	iTero TimeLapse	✓	-
	Okluzogram	✓	✓
	OrthoCad	✓	✓
	Raport ze skanowania	✓	-

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Dostępne wyłącznie w skanerach serii iTero Element Plus

<sup>3</sup> Dostępne wyłącznie w skanerach iTero Element 5D, w wersjach laptopowej i Plus (wszystkie konfiguracje sprzętowe)

# Załącznik dotyczący planu serwisowego do Warunków obsługi i użytkowania skanera iTero (dla skanerów kupionych od podmiotów innych niż Align lub autoryzowani dystrybutorzy iTero) – EMEA

## USŁUGI WSPARCIA I KONSERWACJI

**Usługi wsparcia:** 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 i zostanie uznane za istotne naruszenie niniejszej Umowy.

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 telefoniczne problemu okaże się niemożliwe, klient otrzyma wsparcie zdalne zgodnie z warunkami określonymi w niniejszej Umowie, w dokumentacji i obowiązującym planie serwisowym.

**Odpowiedzialność klienta za wadliwe produkty.** W przypadku awarii sprzętu lub oprogramowania Align objętego obowiązującym 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.

### **Wymogi regulacyjne, ocena, naprawy i szkolenie.**

Align może, według własnego uznania, uzależnić aktywowanie dowolnego skanera iTero zakupionego od podmiotu innego niż Align lub autoryzowany dystrybutor iTero od przedstawienia: (i) upoważnienia/licencji użytkownika docelowego na użytkowanie skanera iTero na terytorium, gdzie urządzenie ma być użytkowane, (ii) kwalifikacji (certyfikacji) użytkownika docelowego do obsługi skanera iTero i/lub (iii) dowodu, że praktyka, w której będzie pracować skaner iTero znajduje się na terytorium, gdzie skaner iTero został zarejestrowany w odpowiednich organach ochrony zdrowia. Ponadto Align może zażądać, według swego wyłącznego uznania, wykonania następujących usług i pobrania za nie opłat od docelowego użytkownika: (i) oceny przeprowadzonej zdalnie lub w siedzibie użytkownika, (ii) wszystkich wymaganych napraw, (iii) wymaganego przeszkolenia. Dla uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy i podkreślamy, że powyższe ma zastosowanie do skanerów iTero, dla których nie skończył się Okres początkowy oraz skanerów, dla których taki okres się już zakończył.

Powyższe 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 określoną 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 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 Align nie wystąpił z powiadomieniem 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.

## **Załącznik dotyczący planu serwisowego do Warunków obsługi i użytkowania skanera iTero (dla skanerów kupionych od podmiotów innych niż Align lub autoryzowani dystrybutorzy iTero) – EMEA**

### **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
- Skaner iTero 5D Restorative Foundation, konfiguracja laptopowa