

Servisní plán – příloha ke kupní smlouvě iTero

SERVISNÍ PLÁN, SLUŽBY PODPORY A ÚDRŽBY – EMEA

Účinné: 1. listopadu 2022

Podmínky a ustanovení se mohou měnit podle uvážení společnosti Align.

Tento Servisní plán, Služby podpory a údržby jsou přílohou kupní smlouvy iTero mezi vámi, Zákazníkem a společností Align (dále jen „Smlouva“). Všechny výrazy s velkými písmeny v této příloze mají stejný význam jako ve Smlouvě a tato příloha je do Smlouvy začleněna v plném rozsahu odkazem.

SERVISNÍ PLÁN

Každý Servisní plán zahrnuje rozšířené Záruky na hardware a software, Služby podpory a údržby a funkce uvedené v tabulce níže. Ceny se mohou lišit a mohou být účtovány další poplatky. S dotazy na konkrétní ceny Servisního plánu se obračejte na obchodního zástupce.

Kupní cena skeneru iTero zahrnuje minimálně 12měsíční Servisní plán, pokud ve Smlouvě není stanoveno delší období („Počáteční období“).

Pro skenery iTero (kromě skenerů iTero uvedených v příloze A) platí:

Servisní plán bude automaticky pokračovat po uplynutí Počátečního období stanoveného ve Smlouvě a bude automaticky účtován za aktuální měsíční nebo roční ceníkovou cenu, jak si Zákazník zvolí ve Smlouvě. Úplná platba za takový Servisní plán je splatná nejpozději do 30 dnů od data vystavení faktury. Servisní plán může být zrušen kdykoli po uplynutí Počátečního období, a to písemným oznámením rušící strany druhé straně 30 dní před zrušením. Pokud je pro stejné místo zakoupen více než jeden skener iTero, mohou být k dispozici slevy ze Servisního plánu, a to až po uplynutí Počátečního období platnosti Servisního plánu.

Pokud se Zákazník rozhodne zrušit Servisní plán po uplynutí Počátečního období skeneru iTero (kromě skenerů iTero uvedených v příloze A), bude Zákazník bez Servisního plánu (v tabulkách níže uvedeno jako „Bez Servisního plánu“). Bez Servisního plánu mohou být některé služby, aktualizace softwaru a/nebo funkce nedostupné, zakázané nebo mohou být dostupné pouze po zaplacení dodatečného poplatku, který určuje výhradně společnost Align a který je uveden v tabulkách v tomto dokumentu.

Skenery iTero uvedené v příloze A nevyžadují po Počátečním období Servisní plán.

	POPIS PRVKŮ SERVISNÍHO PLÁNU	MĚSÍČNĚ SERVISNÍ PLÁN	BEZ SERVISNÍHO PLÁNU*
PODPORA	Zákaznická a technická podpora, místní pracovní doba	●	●
	Vzdálené připojení online, řešení problémů, konfigurace	●	Dodatečné poplatky
	Podpora hardwaru, výměna náhradních dílů	●	Podle aktuálního ceníku oprav
SOFTWARE	Opravy softwaru, aktualizace operačního systému	●	●
	Aktualizace funkcí softwaru pro doplňky vybrané konfigurace softwaru**	●	-
ÚLOŽIŠTĚ	Neomezené cloudové úložiště	●	●
	Zabezpečeno, v souladu s GDPR a HIPAA	●	●
SKEN	Skany, všechny typy	Neomezeně, bez dalších nákladů	Dodatečné poplatky
	Služby Digital iCast®	●	Dodatečné poplatky

* Pro skenery iTero uvedené v příloze A bez Servisního plánu platí sloupec „Bez servisního plánu“ (výše) po Počátečním období s následujícími změnami, které může společnost Align čas od času upravit:

- Skany, všechny typy – budou k dispozici bez dodatečných poplatků.
- Aktualizace funkcí softwaru pro doplňky vybrané konfigurace softwaru – budou poskytovány za dodatečné poplatky.
- Cloudové úložiště – bude poskytováno za dodatečné poplatky, podle volby společnosti Align.

** Servisní plán zahrnuje aktualizace funkcí softwaru pro doplňky na základě zakoupené a aktivované konfigurace softwaru skeneru iTero.

Servisní plán – příloha ke kupní smlouvě iTero

MODUL SOFTWARE	VLIV NA FUNKČNOST SOFTWARE	MĚSÍČNĚ SERVISNÍ PLÁN	BEZ SERVISNÍHO PLÁNU*
VŠEOBECNÉ	iTero TimeLapse	●	-
	Integrace systému pro správu zubní ordinace (DPMS) třetí strany	●	-
INVISALIGN	Invisalign + iRecord® scan, webové zobrazení	●	-
	Invisalign Open Export	●	-
	Invisalign, skeny Vivera, pracovní postup	●	●
	Simulátor výsledků Invisalign, hodnocení pokroku	●	●
	Služba Vivera Pre-Debond scan	●	-
RESTORATIVITA	Restorativní skenování, otevřený export, webové zobrazení	●	-
	Restorativní laboratoř	●	-
	Pracovní postup frézování a implantologického skeneru	●	-
ORTODONTICKÝ	Ortodontické skenování, otevřený export, webové zobrazení	●	●
	OrthoCAD® software a prohlížeč	●	●
	Pracovní postup v laboratoři Ortho Lab	●	-
5D AID DIAGNOSTICS	Skenování na základě NIRI, otevřený export, webové zobrazení	●	-
	Aktualizace funkcí softwaru 5D Aids Diagnostics	●	-

* Pro skenery iTero uvedené v příloze A bez Servisního plánu neplatí sloupec „Bez servisního plánu“ (výše) a tyto skenery iTero budou mít i nadále stejné funkce softwaru jako při zakoupení.

SLUŽBY PODPORY A ÚDRŽBY

Služby podpory: Společnost Align bude během záruční doby poskytovat Služby podpory týkající se produktu (produktů) v souladu s příslušnou Zárukou, jak je popsáno ve Smlouvě. Poté budou Služby podpory poskytovány, pokud si Zákazník zakoupil roční nebo víceletý Servisní plán, který zahrnuje Služby podpory, nebo, pokud takový plán neexistuje, budou Služby podpory poskytovány v souladu s aktuálními zásadami a cenami Služeb podpory společnosti Align.

S ohledem na model notebooku se skenerem iTero budou Služby podpory poskytovány pouze v případě, že software pro notebook a operační systém jsou v dobrém stavu a ve verzi zveřejněné na webových stránkách nebo jinak odpovídají specifikacím společnosti Align v daném okamžiku a Zákazník souhlasí s tím, že je výhradně odpovědný za upgrade nebo aktualizaci takového softwaru pro notebook nebo operačního systému, aby byly kompatibilní s modelem notebooku se skenerem iTero. V případě, že společnost Align oznámí Zákazníkovi, že pro správnou funkci modelu skeneru iTero a/nebo softwaru Align je nutná aktualizace, upgrade nebo jiná úprava softwaru Zákazníkova notebooku, Zákazník souhlasí s tím, že takovou aktualizaci, upgrade nebo jinou úpravu neprodleně získá, a pokud tak neučiní, zbavuje to společnost Align veškerých povinností podle této Smlouvy, včetně záručních povinností, a považuje se to za podstatné porušení této Smlouvy.

Služby podpory nejsou poskytovány pro produkty Třetích stran, včetně notebooku. V případě, že pracovník technické podpory společnosti Align při poskytování Služeb podpory zjistí, že závada nebo jiný problém je důsledkem produktu Třetí strany, bude Zákazník povinen získat Služby podpory od dodavatele nebo výrobce produktu Třetí strany.

Služby podpory pro software Align budou poskytovány pouze na dálku.

Hlášení problémů. Zákazník souhlasí s tím, že neprodleně nahlásí telefonicky, e-mailem nebo jiným způsobem, který určí společnost Align, na kontaktní údaje uvedené na webových stránkách jakékoli poruchy skenerů iTero spolu s dostatečnými informacemi, aby společnost Align mohla provést analýzu příčiny.

Telefonická podpora. Oddělení technické podpory je k dispozici od pondělí do pátku (s výjimkou dovolené týmu podpory a uzavření z důvodu údržby) v běžné místní pracovní době. Asistenční služba nejprve pokusí diagnostikovat problém telefonicky. Pokud se problém nepodaří vyřešit telefonicky, budou Služby podpory poskytovány na dálku v souladu s podmínkami uvedenými v tomto dokumentu, v Dokumentaci a v příslušné Záruce nebo Servisním plánu.

Servisní plán – příloha ke kupní smlouvě iTero

Odpovědnost Zákazníka za vadné výrobky. V případě závady na hardwaru nebo softwaru Align, na kterou se vztahuje příslušná Záruka, Smlouva o službách nebo Servisní plán, Zákazník souhlasí s tím, že: (i) v případě závady softwaru Align bude spolupracovat se společností Align na opravě závady na dálku, nebo (ii) v případě závady hardwaru vrátí na náklady společnosti Align vadný hardware podle pokynů společnosti Align s použitím obalových materiálů dodaných společností Align pro jakýkoli vrácený hardware a (iii) zajistí pojištění pro přepravu hardwaru při vrácení vadného hardwaru prostřednictvím renomované přepravní společnosti.

Poplatek za Služby podpory po záruční lhůtě. Pokud si Zákazník při uzavření smlouvy nezakoupil Služby podpory, může být po uplynutí záruční doby účtován dodatečný poplatek za vyhodnocení, který určí výhradně společnost Align, a to za služby, jako je (i) vyhodnocení na místě nebo na dálku, online vyhodnocení, (ii) veškeré požadované opravy, (iii) veškerá požadovaná školení a (iv) zpětně nezaplacené období Služeb podpory. Takové dodatečné poplatky budou účtovány podle aktuálních sazeb a podléhají aktuálním zásadám a postupům společnosti Align.

Náhradní díly. Náhradní díly mohou být nové nebo repasované, podle uvážení společnosti Align, a bude na ně poskytnuta záruka na pozdější z těchto období: (i) po zbývající část záruční doby platné pro hardware, pokud existuje, nebo (ii) v souladu se zárukou výrobce hardwaru poskytovanou společností Align, pokud existuje, nebo pokud platné právní předpisy nestanoví jinak.

Fyzický pohyb skeneru. Pokud je model skeneru iTero na kolečkách přemístěn mimo místo určené ve Smlouvě, Zákazník nese výhradní odpovědnost za jakékoli škody způsobené při fyzickém přemístění skeneru iTero a v případě modelu notebooku se skenerem iTero nese výhradní odpovědnost za jakékoli škody způsobené při přepravě jinak než v souladu s pokyny pro přepravu uvedenými v Dokumentaci. Pokud je v důsledku takového poškození nutné, aby společnost Align poskytla pomoc na místě nebo na dálku, mohou být účtovány další poplatky.

Aktualizace a upgrady softwaru. Podle výhradního rozhodnutí společnosti Align nemusí být některé aktualizace a upgrady softwaru k dispozici, pokud Zákazník nezplatí dodatečný poplatek.

Ukončení podpory. Společnost Align bude udržovat všechny Služby podpory a Servisní plán po dobu nejméně 5 let pro nově zakoupený skener iTero i skener iTero Flex Restorative Foundation nebo 3 roky pro certifikovaný starší skener iTero od data od data účinnosti záruky, jak je definováno ve Smlouvě. Po uplynutí této lhůty si společnost Align vyhrazuje právo podle vlastního uvážení ukončit Služby podpory a Servisní plán, a to tak, že Zákazníkovi zašle předchozí písemné oznámení, a to i prostřednictvím e-mailu, na jakékoli kontaktní údaje, které bude mít společnost Align v tu dobu aktuálně v záznamech.

Pokud společnost Align nezašle žádné oznámení o ukončení Služeb podpory, jak je uvedeno výše, bude společnost Align nadále fakturovat Zákazníkovi měsíční faktury podle svého aktuálního ceníku a bude nadále poskytovat Služby podpory podle svého aktuálního Servisního plánu.

Školení ke skenerům iTero

Počáteční školení bude mít Zákazník k dispozici prostřednictvím virtuální platformy v souladu s aktuálním školicím programem společnosti Align. Na žádost Zákazníka může být nabídnuto dodatečné školení, za které mohou být účtovány dodatečné poplatky. Společnost Align nebo zástupce Třetí strany jménem společnosti Align může Zákazníka kontaktovat a naplánuje dodatečné školení. Zákazník poskytne školitelům na školení nerušený čas. Zákazník může být požádán, aby: (i) objednal ortodontické pacienty a/nebo pacienty s Invisalign, (ii) objednal pacienty na snímání celých úst nebo digitální otisky a/nebo (iii) zajistil určitý počet zaměstnanců přítomných na školení, kteří jsou závislí na zakoupeném Produktu (Produktech). produktu (produktech).

Příloha A:

Seznam skenerů iTero:

- certifikované starší skenery iTero Element
- skener iTero Element Flex Restorative Foundation
- iTero Element 5D Restorative Foundation, konfigurace pro notebook