

## Freiwilliger Herstellerservice

---

Dieser „Freiwillige Herstellerservice“ umfasst Teil 1 – Herstellerservice für Maschinen, Teil 2 – Länderspezifische Bestimmungen und Teil 3 – Informationen zum Herstellerservice. Die Bestimmungen in Teil 2 ersetzen oder ändern bzw. ergänzen diejenigen in Teil 1 in den angegebenen Ländern. Teil 3 – Informationen zum Herstellerservice wird mit der Maschine ausgeliefert und enthält produktspezifische Informationen wie den Zeitraum des Herstellerservice, den Typ des Herstellerservice und den Service-Level für die Maschine. Kunde bezeichnet die Organisation, die die Maschine für den Eigenbedarf erworben hat. IBM bezieht sich auf die IBM Organisation, die dem Kunden oder seinem Reseller die Maschine geliefert hat (z. B. die International Business Machines Corporation in den USA, die IBM World Trade Corporation oder die für den Kunden im jeweiligen Land zuständige IBM Organisation). Das Dokument „Freiwilliger Herstellerservice“ steht in mehreren Sprachen unter [http://www.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/](http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/) zur Verfügung. Informationen über umweltspezifische Belange, einschließlich der Entsorgung von Batterien, sind unter [www.ibm.com/ibm/environment](http://www.ibm.com/ibm/environment) verfügbar.

### Teil 1 – Herstellerservice für Maschinen

---

Eine Maschine ist ein IBM Gerät und dessen Zusatzeinrichtungen, Modellerweiterungen sowie Zubehörteile und umfasst weder vorinstallierte noch nachträglich auf der Maschine installierte Softwareprogramme. Bestimmte Maschinen enthalten Maschinencode gemäß der Beschreibung unter [http://www.ibm.com/servers/support/machine\\_warranties/support\\_by\\_product.html](http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html). Maschinencode besteht aus Maschineninstruktionen, Fixes, Updates und zugehörigen Materialien (wie Daten und Kennwörtern, die vom Maschinencode bereitgestellt, generiert oder zusammen mit diesem genutzt werden oder auf die der Maschinencode zugreift), die den Betrieb der Prozessoren, des Speichers oder anderer Funktionen der Maschine ermöglichen.

IBM gewährleistet, dass eine Maschine, die in der vorgesehenen Betriebsumgebung genutzt wird, den offiziell veröffentlichten Spezifikationen entspricht. Während des Zeitraums des Herstellerservice ist die Reparatur oder der Austausch der Maschine durch IBM gebührenfrei. IBM kann zur Überprüfung des Anspruchs auf den Freiwilligen Herstellerservice einen Kaufnachweis verlangen (zum Beispiel den Kaufbeleg oder die Rechnung).

Funktioniert die Maschine während des Zeitraums des Herstellerservice nicht wie zugesagt und kann das Problem per Telefon, elektronisch durch Anwendung von Maschinencode oder Software-Updates oder durch eine CRU (gemäß nachstehender Beschreibung) nicht behoben werden, wird IBM, der IBM Subunternehmer oder ein Reseller, der von IBM zur Ausführung des Herstellerservice autorisiert ist, nach eigenem Ermessen 1) die fehlerhafte Maschine reparieren, damit sie wieder funktioniert, oder 2) durch eine funktional mindestens gleichwertige Maschine ersetzen. Ist dies nicht möglich, ist der Kunde berechtigt, die Maschine an die Verkaufsstelle zurückzugeben und sich den bezahlten Kaufpreis zurückerstatten zu lassen.

Sofern von IBM nicht anders angegeben, gilt dieser Herstellerservice nur in dem Land oder der Region, in der die Maschine erworben wurde.

**Der Herstellerservice von IBM gilt nur für Maschinen, die der Kunde für den Eigenbedarf und nicht für den Weiterverkauf erworben hat. IBM gewährleistet weder den unterbrechungs- oder fehlerfreien Betrieb einer IBM Maschine noch die Behebung aller Mängel. Dieser Herstellerservice ist abschließend und ersetzt sämtliche sonstigen Gewährleistungen, einschließlich der impliziten Gewährleistungen für die zufriedenstellende Qualität, die Handelsüblichkeit, die Freiheit von Rechten Dritter und die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck. Der Herstellerservice von IBM umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern, die durch unsachgemäßen Gebrauch, Änderungen oder Schäden, die nicht von IBM verursacht wurden, durch die Nichteinhaltung der von IBM bereitgestellten Anweisungen oder durch andere in Teil 3 genannte Ursachen entstehen. Technische oder andere Unterstützung, die für eine Maschine im Rahmen des Herstellerservice zur Verfügung gestellt wird, wie z. B. Unterstützung bei Fragen zu „Vorgehensweisen“ und solchen Fragen, die sich auf die Einrichtung und Installation der Maschine beziehen, erfolgt ohne jegliche Gewähr. Nach der Rechtsordnung einiger Länder ist der Ausschluss oder die Begrenzung von ausdrücklichen und/oder stillschweigenden Gewährleistungen nicht erlaubt, sodass obige Einschränkungen und Ausschlüsse für den Kunden möglicherweise nicht anwendbar sind. In diesem Fall ist ein derartiger Herstellerservice auf die Dauer des Zeitraums des Herstellerservice begrenzt. Nach Ablauf dieses Zeitraums wird kein Herstellerservice mehr erbracht. Darüber hinaus ist nach der Rechtsordnung einiger Länder die Verkürzung der gesetzlichen Gewährleistungsfrist nicht erlaubt, sodass obige Einschränkungen für den Kunden möglicherweise nicht anwendbar sind. Gesetzlich unabdingbare Verbraucherschutzrechte gehen den nachfolgenden Bestimmungen vor.**

Zubehörteile und Verbrauchsmaterialien sowie Strukturteile (z. B. Rahmen und Verkleidungen) unterliegen nicht dem Freiwilligen Herstellerservice. Batterien sind Verbrauchsmaterialien und unterliegen nicht dem Freiwilligen Herstellerservice, es sei denn, IBM gibt diese in Teil 3 an. Bei Entfernung oder Veränderung der Typenschilder auf der Maschine oder Maschinenteilen erlischt der Herstellerservice für Maschinen.

#### Keine Homologation

Sofern von IBM in einem veröffentlichten IBM Ankündigungsschreiben einer Maschine nicht anders angegeben, ist die Maschine nicht für den Anschluss an Schnittstellen von öffentlichen Telekommunikationsnetzen zertifiziert. Vor dem Anschluss der Maschine kann eine Zertifizierung gesetzlich erforderlich sein.

#### Startdatum des Freiwilligen Herstellerservice

Der Zeitraum des Herstellerservice beginnt:

- (a) für eine vom Kunden zu installierende Maschine am zweiten Geschäftstag nach Ablauf der üblichen Versandzeit;

(b) für eine nicht vom Kunden zu installierende Maschine (i) am Geschäftstag nach Abschluss des üblichen Installationsverfahrens durch IBM oder (ii) 45 Tage nach Lieferung durch IBM, wobei der jeweils frühere Zeitpunkt ausschlaggebend ist.

Bestimmte IBM Services und Produktangebote in Verbindung mit dem „Installationsdatum“ einer Maschine werden entsprechend in Rechnung gestellt und ihre Laufzeit beginnt am vorstehend genannten Startdatum des Freiwilligen Herstellerservice der Maschine.

### **Installationen**

Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Anweisungen, die ihm für die Installation von Maschinen bereitgestellt werden, die für die Installation durch den Kunden vorgesehen sind. Wenn eine durch IBM zu installierende Maschine nicht innerhalb von sechs Monaten nach dem Datum der Auslieferung durch IBM an den Käufer oder den Reseller zur Installation durch IBM verfügbar ist, kommt für die Installation eine Gebühr im Rahmen eigenständiger Servicebedingungen mit IBM zur Anwendung.

Wenn der Käufer beschließt, eine zur Installation durch IBM vorgesehene Maschine selbst zu installieren oder zu warten, wenn die Maschine an einen anderen Standort gebracht oder wenn die Installation, Wartung oder Standortänderung der Maschine von Dritten durchgeführt wird, behält IBM sich das Recht vor, die Maschine zu untersuchen, bevor der Herstellerservice erbracht wird. IBM kann die Untersuchung nach eigenem Ermessen in Rechnung stellen. Falls sich die Maschine nicht in einem für den Herstellerservice annehmbaren Zustand befindet, dessen Feststellung allein im Ermessen von IBM liegt, kann der Kunde IBM beauftragen, die Maschine in einen für den Herstellerservice annehmbaren Zustand zu bringen, oder die Beauftragung des Herstellerservice zurückziehen. IBM entscheidet darüber, ob Wiederherstellungsmaßnahmen möglich sind. Wiederherstellungsmaßnahmen werden als Leistungen gegen Entgelt erbracht. Sofern angegeben, können ggf. zusätzliche Gebühren, wie z. B. für Transport oder besondere Handhabung, zur Anwendung kommen.

Bei Zusatzeinrichtungen, Typen- und Modellumwandlungen oder Modellerweiterungen müssen Teile der Maschine möglicherweise entfernt und an IBM zurückgegeben werden. Für IBM Ersatzteile oder Zusatzeinrichtungen, die während der Erstinstallation einer Maschine eingebaut werden, gilt der Zeitraum des Herstellerservice der Maschine, der am Installationsdatum der Maschine in Kraft getreten ist. Ein IBM Ersatzteil oder eine IBM Zusatzeinrichtung, die ein bereits vorhandenes Teil oder eine bereits vorhandene Zusatzeinrichtung ersetzt, übernimmt die restliche Laufzeit des Herstellerservice für das ersetzte Teil oder die ersetzte Zusatzeinrichtung. Für ein IBM Ersatzteil oder eine IBM Zusatzeinrichtung, die in eine Maschine eingebaut wird, ohne ein bereits vorhandenes Teil oder eine vorhandene Zusatzeinrichtung zu ersetzen, gilt der angegebene Zeitraum des Herstellerservice für das eingebaute Ersatzteil oder die eingebaute Zusatzeinrichtung. Sofern von IBM nicht anders angegeben, gelten für dieses Teil oder diese Zusatzeinrichtung derselbe Zeitraum des Herstellerservice, derselbe Typ des Herstellerservice und derselbe Service-Level wie für die Maschine, in die das Teil eingebaut wird.

Muss eine Maschine oder ein Maschinenteil im Rahmen des Herstellerservice ausgetauscht werden, geht die ersetzte Maschine bzw. das ersetzte Teil in das Eigentum von IBM über, während die Ersatzmaschine oder das Ersatzteil in das Eigentum des Kunden übergeht. Der Kunde versichert, dass es sich bei allen entfernten Teilen um unveränderte Originalteile handelt. Die Ersatzmaschine oder die Ersatzteile sind unter Umständen nicht neu, befinden sich jedoch in einem einwandfreien Betriebszustand und sind dem ersetzten Teil funktional mindestens gleichwertig. Die Ersatzmaschine oder das Ersatzteil erhält den Herstellerservice-Status der ersetzten Maschine oder des ersetzten Teils.

### **Herstellerservice**

Funktioniert die IBM Maschine während des Zeitraums des Herstellerservice nicht wie zugesagt, sollte der Kunde die Vorgehensweise zum Anfordern von Unterstützung und zur Durchführung der Fehlerbestimmungsprozeduren in der mit der Maschine gelieferten Servicedokumentation nachlesen. Die Servicedokumentation für die Maschine steht auch unter [http://www-947.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/support\\_by\\_product.html](http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html) unter „Support and Downloads“ zur Verfügung.

Kann das Problem mithilfe der Servicedokumentation nicht behoben werden, sollte sich der Kunde an IBM oder den Reseller wenden, um den Herstellerservice in Anspruch zu nehmen. Die IBM Kontaktinformationen sind in Teil III zu finden.

IBM wird eine Fehlerdiagnose für ein bei einem Kunden aufgetretenes Problem per Telefon oder elektronisch durch Zugriff auf eine IBM Website durchführen und versuchen, das Problem auf diesem Weg zu lösen. Bestimmte Maschinen verfügen über Funktionen zur Fernunterstützung für die direkte Problemmeldung an IBM sowie die Fehlerbestimmung und Fehlerbehebung durch IBM per Fernzugriff. Der Kunde muss die von IBM angegebenen Fehlerbestimmungs- und Fehlerbehebungsprozeduren befolgen. Sollte IBM im Anschluss an die Fehlerbestimmung die Entscheidung treffen, dass Vor-Ort-Service erforderlich ist, wird ein Kundendiensttechniker mit der Ausführung der Servicearbeiten am Installationsstandort beauftragt.

Herstellerservice kann am Standort des Kunden oder an IBM Standorten erbracht werden. IBM ist berechtigt, die gesamte Maschine, Teile der Maschine oder die Software an andere IBM Standorte oder Standorte von Dritten weltweit zu verschicken. IBM setzt für die Bereitstellung des Herstellerservice globale Ressourcen (Personal mit befristeter Aufenthaltsgenehmigung vor Ort sowie Personal an Standorten weltweit) ein.

IBM ist nicht dafür verantwortlich, Zahlungsmittel, Programme, die nicht von IBM mit dem Originalgerät bereitgestellt wurden, oder Daten, die in einer Maschine enthalten sind, die an IBM zurückgegeben wird, zu sichern oder zu schützen. Vor der Rückgabe einer Maschine an IBM muss der Kunde sämtliche Programme anderer Hersteller und Daten (einschließlich vertraulicher, proprietärer und personenbezogener Daten in Verbindung mit einer Einzelperson oder einer Organisation) von Maschinen, die aus irgendeinem Grund an IBM zurückgegeben werden, unwiederbringlich löschen und sicherstellen, dass die Maschine nicht mit Rechten Dritter belastet ist, die ihrer Rückgabe entgegenstehen. Der Kunde ist für eine angemessene Sicherung von Inhalten verantwortlich.

**Updates.** Der Kunde ist für das umgehende Herunterladen oder Beschaffen bei IBM und Installieren des genannten Maschinencodes für die bestimmte Maschine (Mikrocode, Basic Input/Output System Code (BIOS), Hilfsprogramme, Einheitentreiber und Diagnoseprogramme, die mit einer Maschine geliefert werden) und weiterer Software-Updates von einer IBM Website oder von anderen elektronischen Medien und die Einhaltung der von IBM bereitgestellten Anweisungen selbst verantwortlich. Der Kunde kann Maschinencode-Änderungen von IBM installieren lassen (Leistung gegen Entgelt).

IBM, der IBM Subunternehmer oder der Reseller wird die für die jeweilige Maschine zwingend erforderlichen technischen Änderungen (Engineering Changes) ausführen.

**CRUs.** Einige Teile der IBM Maschinen sind durch den Kunden austauschbare Funktionseinheiten (sogenannte „CRUs“ = Customer Replaceable Units). Kann das Problem mithilfe einer CRU (z. B. Tastatur, Speicher oder Festplattenlaufwerk) behoben werden, liefert IBM dem Kunden diese CRU, damit er die Installation selbst vornimmt.

## **Verantwortlichkeiten des Kunden**

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden,

- a. IBM oder den Reseller von einer Standortänderung der Maschine in Kenntnis zu setzen.
- b. alle nicht durch diesen Herstellerservice abgedeckten Zusatzeinrichtungen, Teile, Optionen, Modelländerungen und -erweiterungen sowie Zubehörteile zu entfernen, bevor eine Maschine oder ein Teil ersetzt wird, und sicherzustellen, dass keine rechtlichen Einschränkungen bestehen, die dem Ersetzen der Maschine oder eines Teils entgegenstehen.
- c. wenn gemäß dem Typ des Herstellerservice die Anlieferung einer fehlerhaften Maschine durch den Kunden erforderlich ist, die fehlerhafte Maschine ordnungsgemäß verpackt an den von IBM angegebenen Standort zu senden. Nachdem die Maschine repariert oder ausgetauscht wurde, wird die reparierte Maschine oder eine Ersatzmaschine auf Kosten von IBM an den Kunden zurückgesandt, sofern IBM keine anderen Regelungen getroffen hat.
- d. ggf. vor der Anforderung des Herstellerservice die Genehmigung des Eigentümers einer Maschine einzuholen.
- e. ausreichenden und sicheren Zugang zu Räumlichkeiten und der Maschine zu gewähren, damit die Services erbracht werden können (sauber, gut beleuchtet und für die jeweilige Maßnahme geeignet), mit ausreichend Platz zum Zerlegen und erneuten Zusammenbauen der IBM Maschine.
- f. die Serviceanforderung nach den Vorgaben von IBM durchzuführen und Richtlinien in Bezug auf Verantwortlichkeiten und Beistellungen des Bedieners einzuhalten, bevor eine Anforderung erfolgt.
- g. IBM, dem IBM Subunternehmer oder dem Reseller zu gestatten, alle zwingend erforderlichen technischen Änderungen (Engineering Changes), wie z. B. sicherheitsrelevante Änderungen, zu installieren.
- h. die Verantwortung für den angemessenen Schutz der Maschine und aller darin enthaltenen Daten zu übernehmen, wenn IBM darauf zugreift, um Unterstützung bei der Eingrenzung der Fehlerursache bereitzustellen. Wenn der Kunde den Fernzugriff von IBM verweigert, kann IBM in seinen Möglichkeiten zur Fehlerbehebung eingeschränkt sein.

## **Haftungsbeschränkung**

**Unabhängig von der Rechtsgrundlage ist die Gesamthaftung von IBM für alle Ansprüche des Kunden in Bezug auf diese Maschine bei tatsächlichen unmittelbaren Schäden begrenzt auf die Beträge, die der Kunde für die schadensverursachende Maschine bezahlt hat. Dies ist der Höchstbetrag, für den IBM sowie IBM Tochtergesellschaften, Auftragnehmer und Lieferanten gemeinsam haftbar sind. IBM übernimmt keine Haftung für mittelbare Schäden oder wirtschaftliche Folgeschäden, Datenverlust, entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftsabschlüsse, Wertverlust oder Umsatzverlust, Schädigung des guten Rufs oder ausgebliebene Einsparungen.** Die folgenden Beträge fallen nicht unter die vorstehende Obergrenze, wenn IBM nach dem Gesetz für diese Beträge haftbar ist: i) Schadensersatzansprüche im Zusammenhang mit Personenschäden (einschließlich Tod), ii) Schäden an Immobilien und beweglichen Sachen und iii) Schäden, für die nach geltendem Recht keine Haftungsbeschränkung zulässig ist.

Der Kunde und IBM kümmern sich jeweils um das eigene Risikomanagement (einschließlich Versicherung), um Beschädigung, Zerstörung, Verlust, Diebstahl oder Enteignung (zusammen „Verlust“) des jeweiligen Sachvermögens (sei es Eigentum oder geleast) abzudecken, und keine Partei haftet gegenüber der jeweils anderen für einen solchen Verlust, mit Ausnahme der Haftung für Fahrlässigkeit gemäß geltendem Recht.

## **Geltendes Recht**

Es kommen die Gesetze des Landes, in dem der Kunde die Maschine erworben hat, zur Anwendung, um die Rechte und Verpflichtungen des Kunden und von IBM, die in Zusammenhang mit dem Inhalt dieser Vereinbarung stehen, zu regeln, zu interpretieren und durchzuführen, unter Ausschluss der Kollisionsnormen des Internationalen Privatrechts.

Alle Rechte und Verpflichtungen unterliegen der Gerichtsbarkeit des Landes, in dem die Maschine erworben wird.

## Teil 2 – Länderspezifische Bestimmungen

---

### NORD-, MITTEL- UND SÜDAMERIKA

**Geltendes Recht** – *Der Wortlaut „des Landes, in dem der Kunde die Maschine erworben hat“ wird wie folgt ersetzt:*

**Kanada** – der Provinz Ontario

**Vereinigte Staaten von Amerika, Anguilla, Antigua/Barbuda, Aruba, Britische Jungferninseln, Kaimaninseln, Dominica, Grenada, Guyana, Saint Kitts und Nevis, St. Lucia, Saint Maarten, St. Vincent und die Grenadinen** – des US-Bundesstaates New York

**Startdatum des Freiwilligen Herstellerservice**

**Argentinien, Brasilien, Chile, Kolumbien, Ecuador, Mexiko, Peru, Uruguay, Venezuela** – *Der Wortlaut „der üblichen Versandzeit“ wird ersetzt durch:* des Liefertermins

### ASIEN/PAZIFIK

*Alle Verweise auf „Land“ (z. B. „des Landes, in dem der Kunde die Maschine erworben hat“) werden wie folgt ersetzt:*

**Hongkong** – der Sonderverwaltungsregion Hongkong

**Korea** – der Republik Korea

**Taiwan** – Taiwans

**Macau** – der Sonderverwaltungsregion Macau

**Taiwan** – Taiwans

**Herstellerservice für Maschinen**

**Australien** – *Es wird folgender Wortlaut hinzugefügt:*

Der beschriebene Herstellerservice wird zusätzlich zu den sonstigen Ansprüchen gewährt, die aus dem „Australian Consumer Law“ (Australisches Konsumentenrecht) oder aus ähnlichen Gesetzen abgeleitet werden können, und ist nur insoweit eingeschränkt, als die entsprechenden Gesetze dies zulassen. Der Begriff „Australian Consumer Law“ bezieht sich auf Schedule 2 des Competition and Consumer Act 2010. Gilt ein von IBM an den Kunden geliefertes Produkt im Sinne des Competition and Consumer Act 2010 als "Konsumententransaktion" (gemäß der Definition im Australian Consumer Law), können zusätzlich zu den sonstigen Rechten des Kunden unter dieser Vereinbarung folgende Regelungen zur Anwendung kommen: Für die Produkte von IBM gelten bestimmte Garantien, die nach dem Australian Consumer Law nicht ausgeschlossen werden dürfen. Der Kunde hat bei schwerwiegenden Mängeln Anspruch auf eine Ersatzmaschine oder die Rückerstattung des Kaufbetrags und bei sonstigen absehbaren Verlusten oder Schäden Anspruch auf Schadensersatz. Der Kunde hat ferner Anspruch auf Reparatur oder Ersatz der Produkte, falls die Produkte keine annehmbare Qualität aufweisen, die Mängel aber nicht als schwerwiegende Mängel angesehen werden.

**Neuseeland** – *Es wird folgender Wortlaut hinzugefügt:*

Der in diesem Abschnitt beschriebene Herstellerservice gilt zusätzlich zu den Ansprüchen, die der Kunde aus dem „Consumer Guarantees Act 1993“ oder aus sonstigen Gesetzen herleiten kann, soweit diese weder eingeschränkt noch ausgeschlossen werden können. Der „Consumer Guarantees Act 1993“ findet keine Anwendung, wenn die Produkte von IBM für Geschäftszwecke, wie sie in diesem Act definiert sind, verwendet werden.

**Startdatum des Freiwilligen Herstellerservice (a)** – *Der Wortlaut „am zweiten Geschäftstag nach Ablauf der üblichen Versandzeit“ wird wie folgt ersetzt:*

**Japan:** nach Ablauf des 10. Tages nach der Lieferung von IBM

**Korea:** am letzten Tag der üblichen Versandzeit von IBM

**Volksrepublik China:** (i) am zweiten Geschäftstag nach Ankunft am Installationsstandort des Kunden oder (ii) zwei Monate nach dem Liefertermin, wobei der jeweils frühere Zeitpunkt ausschlaggebend ist. Wenn eine solche Maschine zum Anschluss an eine Maschine bereitgestellt wird, für deren Installation IBM verantwortlich ist, beginnt der Zeitraum des Herstellerservice der Maschine, die für die Installation durch den Kunden vorgesehen ist, am späteren der beiden Installationstermine.

**Startdatum des Freiwilligen Herstellerservice (b)**

**Japan:** „i“ wird ersetzt durch „am zehnten Tag nach Abschluss des üblichen Installationsverfahrens durch IBM“

**Volksrepublik China, Taiwan, Hongkong, Macau:** In „ii“ wird der Wortlaut „45 Tage“ wie folgt ersetzt: 75 Tage

**Geltendes Recht** – *Der Wortlaut „des Landes, in dem der Kunde die Maschine erworben hat“ wird wie folgt ersetzt:*

**Kambodscha, Laos:** des US-Bundesstaates New York

**Australien:** des Bundesstaates oder Territoriums, in dem die Maschine erworben wird

**Geltendes Recht** – *Es wird folgender Wortlaut hinzugefügt: Schlichtung*

**Kambodscha, Indien, Laos, Philippinen, Vietnam:** Rechtsstreitigkeiten werden in Singapur durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den geltenden Schiedsregeln des Singapore International Arbitration Center („SIAC-Regeln“) geregelt bzw. beigelegt.

**Indonesien:** Rechtsstreitigkeiten werden in Jakarta, Indonesien, durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den geltenden Regeln des Indonesian National Board of Arbitration (Badan Arbitrase Nasional Indonesia oder „BANI“) geregelt bzw. beigelegt.

**Malaysia:** Rechtsstreitigkeiten werden in Kuala Lumpur durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den geltenden Schiedsregeln des Kuala Lumpur Regional Centre for Arbitration („KLRC-Regeln“) geregelt bzw. beigelegt.

**Volksrepublik China:** Beide Vertragsparteien haben das Recht, bei Rechtsstreitigkeiten die China International Economic and Trade Arbitration Commission in Beijing (PRC) zur Schlichtung in Übereinstimmung mit den geltenden Schiedsregeln anzurufen.

#### **Geltendes Recht – Es wird folgender Wortlaut hinzugefügt: Gerichtsstand**

In den nachstehenden Ländern fallen sämtliche Rechtsstreitigkeiten ausschließlich in die Zuständigkeit der folgenden Gerichte:

**Hongkong, Macau:** der Gerichte der Sonderverwaltungsregion Hongkong

**Korea:** des zentralen Bezirksgerichts in Seoul der Republik Korea

**Taiwan:** der Gerichte von Taiwan

### **EUROPA, NAHER/MITTLERER OSTEN, AFRIKA (EMEA)**

**Europäische Union – Am Ende des ersten Absatzes wird folgender Wortlaut hinzugefügt:**

Spezielle Informationen zur Entsorgung von Batterien sind unter <http://www-05.ibm.com/uk/weee/> zu finden.

#### **Herstellerservice für Maschinen**

**Irland – Es wird folgender Wortlaut hinzugefügt:**

Mit Ausnahme der in diesen Bestimmungen oder im Abschnitt 12 des „Sale of Goods Act 1893“, der durch den „Sale of Goods and Supply of Services Act 1980“ („1980 Act“) ergänzt wird, ausdrücklich genannten Ansprüche sind sämtliche Ansprüche oder Zusicherungen/Gewährleistungen (ausdrücklich oder stillschweigend, gesetzlich oder anderweitig) ausgeschlossen.

Ausgeschlossen sind außerdem ohne Einschränkung sämtliche Zusicherungen/Gewährleistungen, die aus dem „Sale of Goods Act 1893“ einschließlich der Ergänzung durch den 1980 Act impliziert werden können (einschließlich, um Missverständnisse zu vermeiden, Abschnitt 39 des 1980 Act).

#### **Startdatum des Freiwilligen Herstellerservice**

**Österreich, Griechenland, Zypern – Der Wortlaut „der üblichen Versandzeit“ wird wie folgt ersetzt:** der Lieferung der Maschine

**Tschechische Republik, Israel, Slowakei – Der Wortlaut „der üblichen Versandzeit“ wird wie folgt ersetzt:** der Lieferung der Maschine

**Spanien – Der Wortlaut „am zweiten Geschäftstag nach Ablauf der üblichen Versandzeit“ wird wie folgt ersetzt:** sieben Tage nach der Lieferung

**Russland, Armenien, Aserbaidschan, Weißrussland, Georgien, Kasachstan, Kirgisien, Tadschikistan, Turkmenistan, Ukraine, Usbekistan – In „ii“ wird der Wortlaut „45 Tage“ wie folgt ersetzt:** 75 Tage

**Naher und Mittlerer Osten, Afrika: In „ii“ wird der Wortlaut „45 Tage“ wie folgt ersetzt:** 60 Tage

#### **Herstellerservice**

**Westeuropa – Es wird folgender Wortlaut hinzugefügt:**

Der Herstellerservice für Maschinen, die in Westeuropa erworben werden, hat in allen Ländern Westeuropas Gültigkeit, sofern die Maschinen in diesen Ländern angekündigt und vertrieben werden. Für die Zwecke dieses Absatzes schließt der Begriff „Westeuropa“ folgende Länder ein: Andorra, Österreich, Belgien, Bulgarien, Zypern, die Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Ungarn, Island, Irland, Italien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, die Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, die Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, die Schweiz, Großbritannien, den Vatikan sowie jedes Land, das zukünftig der Europäischen Union beitrifft, ab dem Beitrittsdatum.

Wenn eine Maschine in Westeuropa erworben wird, kann für diese Maschine Herstellerservice in allen Ländern Westeuropas von einem zur Erbringung von Herstellerservice autorisierten IBM Reseller oder von IBM in Anspruch genommen werden, vorausgesetzt, die Maschine wird in dem Land, in dem der Kunde beabsichtigt, den Herstellerservice in Anspruch zu nehmen, von IBM angekündigt und vertrieben.

**Österreich, Deutschland – Es wird folgender Wortlaut hinzugefügt:**

Während der Dauer der – von diesem Herstellerservice zu trennenden – Gewährleistung übernimmt IBM die Kosten für einen zum Zwecke der Reparatur etwaig erforderlichen Hin- und Rücktransport der Maschine.

**Naher und Mittlerer Osten, Afrika – Es wird folgender Wortlaut hinzugefügt:**

Soweit der Kunde eine Maschine in einem Land des Nahen und Mittleren Ostens oder in einem afrikanischen Land erwirbt, kann er für diese Maschine Herstellerservice von der IBM Außenstelle im jeweiligen Land (sofern diese IBM Außenstelle in diesem Land Herstellerservice anbietet) oder von einem zur Erbringung von Herstellerservice autorisierten IBM Reseller im jeweiligen Land in Anspruch nehmen. Herstellerservice wird in einem Umkreis von 50 Kilometern von einem IBM Servicestandort oder vom Standort eines von IBM autorisierten Service-Providers bereitgestellt. Ab einer Entfernung von 50 Kilometern von einem IBM Servicestandort oder vom Standort eines von IBM autorisierten Service-Providers muss der Kunde die Transportkosten für die Maschinen übernehmen.

#### **Haftungsbeschränkung**

**Frankreich, Deutschland, Malta, Portugal, Spanien** – Nach „beschränkt auf“ und vor „die Beträge“ wird folgender Wortlaut eingefügt:

**€ 500.000 (fünfhunderttausend Euro) oder [...], wobei der jeweils höhere Betrag ausschlaggebend ist.**

**Irland, Vereinigtes Königreich** – Der Satz „bei tatsächlichen unmittelbaren Schäden beschränkt auf die“ wird wie folgt ersetzt: **beschränkt auf 125 % der**

**Geltendes Recht** – Der Wortlaut „des Landes, in dem der Kunde die Maschine erworben hat“ wird wie folgt ersetzt:

**Albanien, Armenien, Aserbaidschan, Weißrussland, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Ehemalige Jugoslawische Republik Mazedonien, Georgien, Ungarn, Kasachstan, Kirgisien, Republik Moldau, Montenegro, Rumänien, Serbien, Tadschikistan, Turkmenistan, Ukraine und Usbekistan:** Österreichs

**Algerien, Andorra, Benin, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kap Verde, Zentralafrikanische Republik, Tschad, Komoren, Republik Kongo, Dschibuti, Demokratische Republik Kongo, Äquatorialguinea, Französisch-Guayana, Französisch-Polynesien, Gabun, Guinea, Guinea-Bissau, Elfenbeinküste, Libanon, Madagaskar, Mali, Mauretanien, Mauritius, Mayotte, Marokko, Neukaledonien, Niger, Réunion, Senegal, Seychellen, Togo, Tunesien, Vanuatu, Wallis und Futuna:** Frankreichs

**Angola, Bahrain, Botsuana, Ägypten, Eritrea, Äthiopien, Gambia, Ghana, Jordanien, Kenia, Kuwait, Liberia, Malawi, Malta, Mosambik, Nigeria, Oman, Pakistan, Katar, Ruanda, São Tomé und Príncipe, Saudi-Arabien, Sierra Leone, Somalia, Tansania, Uganda, Vereinigte Arabische Emirate, Großbritannien, Westjordanland (Westbank) und Gazastreifen, Jemen, Sambia und Simbabwe:** Englands

**Estland, Lettland und Litauen:** Finnlands

**Russland:** der Russischen Föderation

**Südafrika, Namibia, Lesotho und Swasiland:** der Republik Südafrika

**Geltendes Recht** – Es wird folgender Wortlaut hinzugefügt: **Gerichtsstand**

In den nachstehenden Ländern fallen sämtliche Rechtsstreitigkeiten ausschließlich in die Zuständigkeit der folgenden Gerichte:

**Andorra:** des Handelsgerichts in Paris

**Österreich:** des Gerichts in Wien, Österreich (Innenstadt)

**Griechenland:** des zuständigen Gerichts in Athen

**Israel:** der Gerichte in Tel Aviv-Jaffa

**Italien:** der Gerichte in Mailand

**Portugal:** der Gerichte in Lissabon

**Südafrika, Namibia, Lesotho und Swasiland:** des hohen Gerichts (High Court) in Johannesburg

**Spanien:** der Gerichte in Madrid

**Türkei:** der Zentralgerichte (Çağlayan) und Execution Directorates in Istanbul, Republik Türkei

**Großbritannien:** der englischen Gerichte

**Geltendes Recht** – Es wird folgender Wortlaut hinzugefügt: **Schlichtung**

**Albanien, Armenien, Aserbaidschan, Weißrussland, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Ehemalige Jugoslawische Republik Mazedonien, Georgien, Ungarn, Kasachstan, Kirgisien, Republik Moldau, Montenegro, Rumänien, Serbien, Tadschikistan, Turkmenistan, Ukraine und Usbekistan:** Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden in Übereinstimmung mit der Schieds- und Schlichtungsordnung des Internationalen Schiedsgerichts der Wirtschaftskammer Österreichs in Wien (Wiener Regeln) geregelt bzw. beigelegt.

**Algerien, Benin, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kap Verde, Zentralafrikanische Republik, Tschad, Komoren, Republik Kongo, Dschibuti, Demokratische Republik Kongo, Äquatorialguinea, Französisch-Guayana, Französisch-Polynesien, Gabun, Guinea, Guinea-Bissau, Elfenbeinküste, Libanon, Madagaskar, Mali, Mauretanien, Mauritius, Mayotte, Marokko, Neukaledonien, Niger, Réunion, Senegal, Seychellen, Togo, Tunesien, Vanuatu, Wallis und Futuna:** Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den geltenden Schiedsregeln des International Court of Arbitration der Internationalen Handelskammer (ICC) in Paris geregelt bzw. beigelegt, sofern in einer Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien nicht abweichend festgelegt.

**Angola, Bahrain, Botsuana, Ägypten, Eritrea, Äthiopien, Gambia, Ghana, Jordanien, Kenia, Kuwait, Liberia, Libyen, Malawi, Malta, Mosambik, Nigeria, Oman, Pakistan, Katar, Ruanda, São Tomé und Príncipe, Saudi-Arabien, Sierra Leone, Somalia, Tansania, Uganda, Vereinigte Arabische Emirate, Westjordanland (Westbank) und Gazastreifen, Jemen, Sambia, Simbabwe:** Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den

geltenden Schiedsregeln des London Court of International Arbitration (Internationaler Schiedsgerichtshof London, LCIA) geregelt bzw. beigelegt, sofern in einer Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien nicht abweichend festgelegt.

**Estland, Lettland und Litauen:** Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden durch ein Schiedsgerichtsverfahren in Helsinki, Finnland, in Übereinstimmung mit der geltenden Schiedsgerichtsordnung Finnlands geregelt bzw. beigelegt.

**Russland:** Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden durch das Schiedsgericht in Moskau geregelt bzw. beigelegt.

**Südafrika, Namibia, Lesotho und Swasiland:** Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den geltenden ICC-Schiedsregeln der Arbitration Foundation of South Africa (AFSA-Regeln) geregelt bzw. beigelegt, sofern in einer Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien nicht abweichend festgelegt.

## Teil 3 – Informationen zum Herstellerservice

Maschinentyp(en)	Land des Erwerbs	Zeitraum des Herstellerservice	Typ des Herstellerservice	Service-Level

Der Herstellerservice wird abhängig von folgenden Faktoren geplant: 1) der Uhrzeit, zu der die Serviceanforderung eintrifft; 2) der Maschinentechologie und Redundanz; und 3) der Verfügbarkeit der Teile. Bei Ihrem IBM Ansprechpartner oder Service-Provider vor Ort erhalten Sie länder- und standortspezifische Informationen.

\*\* Umfasst Standardherstellerservice und zusätzlich erweiterten Herstellerservice. Lassen Sie sich von Ihrem Ansprechpartner bezüglich der geeigneten Finanzierung dieses Angebots beraten.

### Typ des Herstellerservice

#### **Servicetype 1 – CRU-Service, einschließlich Ersatzteilservice**

IBM stellt dem Kunden CRUs (Customer Replaceable Units = durch den Kunden austauschbare Funktionseinheiten) zur Verfügung, damit er die Installation selbst vornehmen kann. CRU-Informationen sowie Anweisungen zum Austausch der CRU werden mit der Maschine geliefert und sind auf Anfrage jederzeit bei IBM erhältlich. CRUs werden in die Stufen 1 (obligatorisch) und 2 (optional) eingeteilt. Die Installation von CRUs der Stufe 1 liegt in der Zuständigkeit des Kunden. Wenn eine CRU der Stufe 1 auf Anforderung des Kunden von IBM installiert wird, wird die Installation dem Kunden in Rechnung gestellt. Im Rahmen des für die Maschine geltenden Servicetyps kann der Kunde eine CRU der Stufe 2 entweder selbst installieren oder die Installation ohne Aufpreis von IBM durchführen lassen. In dem mit der CRU gelieferten Material gibt IBM an, ob die fehlerhafte CRU an IBM zurückgegeben werden muss. Ist eine Rückgabe erforderlich, sind im Lieferumfang der CRU Anweisungen für die Rückgabe und ein Versandkarton enthalten. IBM kann dem Kunden die neue CRU in Rechnung stellen, falls er die fehlerhafte CRU nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der neuen CRU an IBM zurückschickt.

#### **Servicetype 5 – CRU-Service und Service vor Ort**

IBM entscheidet nach eigenem Ermessen, ob der Kunde CRU-Service erhält, bzw. IBM oder der Reseller repariert die fehlerhafte Maschine vor Ort und überprüft deren ordnungsgemäße Funktionsweise.

#### **Servicetype 6 – CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice**

IBM entscheidet nach eigenem Ermessen, ob der Kunde CRU-Service erhält, oder IBM organisiert den Transport, und der Kunde muss die fehlerhafte Maschine entsprechend vorbereiten. Der Kunde erhält von IBM einen Versandkarton und ein Kurierdienst wird die Maschine abholen und zum angegebenen Service-Center transportieren. Nach der Reparatur oder dem Austausch wird IBM den Rücktransport der Maschine veranlassen. Für die Installation und Überprüfung der Maschine ist der Kunde selbst verantwortlich.

#### **Servicetype 7 – CRU-Service und Anlieferung durch den Kunden oder Versand**

IBM entscheidet nach eigenem Ermessen, ob der Kunde CRU-Service erhält, oder der Kunde wird die fehlerhafte Maschine gut verpackt entsprechend den Angaben von IBM an den angegebenen IBM Standort einschicken (vorab bezahlt, sofern von IBM nicht anders angegeben) oder dorthin transportieren. Nachdem IBM die Maschine repariert oder ausgetauscht hat, wird sie für den Kunden zum Abholen bereitgehalten oder, falls die fehlerhafte Maschine an IBM eingeschickt wurde, auf Kosten von IBM (sofern von IBM nicht anders angegeben) an den Kunden zurückgeschickt. Für die Installation und Überprüfung der Maschine ist der Kunde selbst verantwortlich.

#### **Servicetype 8 – CRU-Service und Maschinenaustauschservice**

IBM entscheidet nach eigenem Ermessen, ob der Kunde den angegebenen CRU-Service erhält, oder IBM wird die Lieferung einer Ersatzmaschine an den Standort des Kunden veranlassen. Der Kunde muss die fehlerhafte Maschine in dem Versandkarton, in dem er die Ersatzmaschine erhalten hat, an IBM zurücksenden. Die Transportkosten (für Hin- und Rücklieferung) werden von IBM übernommen. Falls der Kunde die fehlerhafte Maschine nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der Ersatzmaschine an IBM zurückgibt, kann IBM dem Kunden die Ersatzmaschine in Rechnung stellen. Für die Installation und Überprüfung der Maschine ist der Kunde selbst verantwortlich.

### Service-Levels

Die, bei den nachfolgend genannten Service-Levels, angegebenen Reaktionszeiten sind **lediglich als Richtwerte zu verstehen** und werden nicht garantiert. Möglicherweise werden nicht alle Service-Levels an allen Standorten angeboten. Für Leistungen außerhalb der regulären IBM Servicebereiche kann eine Gebühr anfallen. Die Reaktionszeiten richten sich nach den üblichen Arbeitstagen und -zeiten vor Ort. Sofern nicht anders angegeben, beginnt die Erfassung der Reaktionszeit mit dem Eingang der Fehlermeldung bei IBM und endet, wenn IBM den Fehler per Fernunterstützung behoben oder den erforderlichen Service veranlasst hat.

1 – Am nächsten Arbeitstag (Next Business Day oder NBD), 9x5, richtet sich nach dem wirtschaftlich angemessenen Aufwand.

3 – Am selben Tag (Same Day oder SD), 24x7.



Wenn verfügbare Technologien zur Fernunterstützung, Connectivity-Tools und Ausrüstung für die direkte Fehlermeldung, Fehlerbestimmung und Fehlerbehebung per Fernunterstützung vom Kunden nicht installiert und genutzt werden, kann dies längere Reaktionszeiten zur Folge haben.

### **IBM Kontaktinformationen**

In Kanada und den Vereinigten Staaten lautet die Nummer des Service wie folgt: 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378).

In Ländern außerhalb der Vereinigten Staaten und Kanadas sollte sich der Kunde direkt an IBM vor Ort wenden oder die Kontaktinformationen im IBM Directory of Worldwide Contacts unter <http://www.ibm.com/planetwide/> nachschlagen.