

Declaración de garantía limitada

Esta Declaración de Garantía Limitada (SOLW) incluye la Parte 1 – Garantía de la Máquina, la Parte 2 – Condiciones Obligatorias del País y la Parte 3 – Información sobre la Garantía. Los términos de la Parte 2 reemplazan o modifican los de la Parte 1 en los países especificados. La Parte 3 – Información sobre la Garantía (Parte 3) se suministra con la Máquina e incluye información específica del producto como, por ejemplo, el periodo de garantía, el tipo de servicio de garantía y el nivel de servicio de la Máquina que se especifican en la Parte 3. El Cliente hace referencia a la entidad que ha adquirido la Máquina para su propio uso. IBM hace referencia a la entidad IBM que ha suministrado la Máquina al Cliente o al distribuidor del Cliente, por ejemplo, International Business Machines Corporation en Estados Unidos o IBM World Trade Corporation o la entidad local de IBM en el país del Cliente. Esta SOLW está disponible en varios idiomas en http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/ Puede encontrar información sobre consideraciones medioambientales, incluido el desecho de baterías, en www.ibm.com/ibm/environment

Parte 1 – Garantía de la Máquina

Una Máquina es un dispositivo de marca IBM que incluye las características, actualizaciones y accesorios, y no incluye programas de software, ya estén precargados en la máquina o se instalen posteriormente. Determinadas Máquinas contienen Código de Máquina, como se identifica en http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html El Código de Máquina hace referencia a las instrucciones del sistema, arreglos, sustituciones y materiales relacionados, como los datos y contraseñas en los que se basa el Código de Máquina, y que este proporciona, utiliza y genera, que permiten el funcionamiento del almacenamiento, los procesadores de la máquina y otra funcionalidad.

IBM garantiza que una Máquina utilizada en su entorno operativo específico se ajustará a sus especificaciones oficiales publicadas. Durante el periodo de garantía, IBM reparará o sustituirá la Máquina sin cargo alguno. IBM puede solicitar un comprobante de compra (por ejemplo, una copia del recibo de venta o de la factura de compra) para validar su derecho de garantía.

Si durante el periodo de garantía, la Máquina no funcionase de acuerdo con su garantía y el problema no se pudiese resolver por teléfono, electrónicamente, mediante la aplicación de Código de Máquina o de actualizaciones de software, ni con una CRU (como se ha descrito anteriormente), IBM, un subcontratista o un distribuidor autorizado por IBM para prestar el servicio de garantía podrán, a su discreción, 1) reparar la Máquina para hacer que funcione de acuerdo con la garantía o 2) reemplazarla por otra que sea, como mínimo, funcionalmente equivalente. Si no pudiera realizar ninguna de las opciones anteriores, el Cliente podrá devolver la Máquina donde la adquirió y se le reembolsará el importe pagado por la misma.

A menos que IBM especifique lo contrario, estas garantías se aplican únicamente en el país o la región donde se haya adquirido la Máquina.

Las garantías de IBM sólo se aplican a las Máquinas adquiridas para su propio uso, no para la reventa. IBM no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de una Máquina IBM ni la corrección de todos los defectos por parte de IBM. Estas garantías son garantías exclusivas de IBM y sustituyen a todas las demás garantías, incluidas las garantías implícitas o condiciones de calidad satisfactoria, comerciabilidad, no vulneración e idoneidad para un fin concreto. Las garantías de IBM no se aplicarán si se ha producido un mal uso, modificación, daño no causado por IBM, incumplimiento de las instrucciones proporcionadas por IBM, o si se indica de otro modo en la Parte 3. El soporte técnico o de otra índole proporcionado para una Máquina amparada por una garantía, como pueda serlo la asistencia sobre preguntas relativas al funcionamiento de la Máquina y las referentes a su configuración e instalación, se proporciona sin garantías de ninguna clase. Algunas jurisdicciones no permitirán la exclusión de garantías explícitas o implícitas, por lo que la exclusión anterior puede no aplicarse. En tal caso, dichas Garantías se limitan en su duración al periodo de garantía y no se aplica ninguna garantía después de ese periodo. Algunas jurisdicciones no permiten limitaciones sobre el periodo de aplicabilidad de una garantía implícita, por lo que la limitación anterior puede no aplicarse. Ninguna de las disposiciones de la presente SOLW afectará a ningún derecho de los consumidores otorgado por ley que no pueda limitarse por contrato.

Los accesorios, elementos de suministro, consumibles y piezas estructurales (por ejemplo, marcos y cubiertas) no están incluidos en esta Garantía. Las baterías son un consumible y no se incluyen en la Garantía a menos que IBM especifique la garantía en la Parte 3. La garantía de las Máquinas queda anulada si se extraen o alteran las etiquetas de identificación de la Máquina o de las piezas.

Sin homologación.

A menos que IBM indique lo contrario en una carta de anuncio publicada de la Máquina, la Máquina no tiene certificación para su conexión por ningún medio a interfaces de redes de telecomunicaciones públicas. Puede requerirse una certificación por ley antes de realizar dicha conexión.

Fecha de inicio de la garantía

El periodo de garantía empieza:

- (a) para una Máquina especificada como Configurada por el cliente (CSU), el segundo día laborable después del plazo aceptable de tránsito estándar;
- (b) para una Máquina no especificada como CSU, la fecha que sea anterior de las dos siguientes: (i) el día laborable después de que IBM complete su procedimiento de instalación estándar y (ii) 45 días después de la entrega de IBM.

Determinados servicios y ofertas de productos de IBM vinculados a la "Fecha de instalación" de la Máquina se facturarán, y sus términos empezarán, en la fecha de inicio de la garantía de la Máquina, según lo especificado anteriormente.

Instalaciones

Debe seguir las instrucciones proporcionadas para instalar las Máquinas CSU. Si una Máquina de cuya instalación sea responsable IBM no se pone a disposición de IBM para que la instale en los seis meses posteriores a la fecha en que IBM envía la Máquina al comprador o al distribuidor, la instalación estará sujeta a un cargo bajo otros términos de servicios con IBM.

Para una Máquina cuya instalación es responsabilidad de IBM, si el comprador decide instalar o dar servicio a la Máquina, o decide que un tercero la instale, repare o traslade, IBM se reserva el derecho a inspeccionar la Máquina antes de prestar el servicio de garantía. IBM podrá, a su discreción única, cobrar por dicha inspección. Si la Máquina no se encuentra en condiciones aceptables para el servicio de garantía, determinado exclusivamente por IBM, puede solicitar a IBM que la restablezca a las citadas condiciones para obtener servicio o cancelar la solicitud del servicio de garantía. IBM determinará si es posible realizar la restauración. La restauración se proporcionará mediante el pago del cargo correspondiente. Si se especifica, podrán ser de aplicación cargos adicionales, como transporte o manipulación especial.

Los dispositivos, las conversiones o las actualizaciones pueden requerir la retirada de piezas y su devolución a IBM. Una pieza o un dispositivo de IBM instalados durante la instalación inicial de una Máquina están sujetos al período de garantía de la Máquina vigente durante la instalación de la Máquina. Una pieza o un dispositivo de IBM que reemplacen a una pieza o a un dispositivo previamente instalados asumen el resto del período de garantía de la pieza o el dispositivo reemplazados. Una pieza o un dispositivo de IBM añadidos a una Máquina sin reemplazar a una pieza o dispositivo previamente instalados están sujetos al período de garantía especificado de la pieza o el dispositivo añadidos. A menos que IBM especifique lo contrario, el período de garantía, el tipo de servicio de garantía y el nivel de servicio de dicha pieza o dicho dispositivo son los mismos que los de la Máquina en la que se instalan.

Cuando el servicio de garantía implique el intercambio de una Máquina o pieza, el bien reemplazado pasará a ser propiedad de IBM y el facilitado pasará a ser propiedad del Cliente. El Cliente declara que todos los componentes retirados son genuinos y no han sido alterados. Es posible que la sustitución no sea nueva, pero su estado será correcto y será funcionalmente equivalente al componente sustituido. Un equipo o componente que sustituye a otro asumirá el estado de garantía que tuviera el bien reemplazado.

Servicio de garantía

Si, durante su período de garantía, la Máquina IBM no funcionase de acuerdo con su garantía, el Cliente deberá consultar la documentación de servicio que se proporcionó con la Máquina para el servicio de soporte y procedimientos de determinación de problemas. El Cliente también puede encontrar una copia de la documentación de servicio para la Máquina en http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html en Soporte y Descargas.

Si el Cliente no puede resolver el problema con la documentación de servicio, deberá ponerse en contacto con IBM o el distribuidor para obtener el servicio de garantía. La información de contacto de IBM se proporciona en la Parte III.

IBM intentará diagnosticar y resolver el problema por teléfono o electrónicamente mediante el acceso a un sitio web de IBM. Algunas Máquinas pueden contener funciones de soporte remoto para la notificación directa de problemas, la determinación remota de problemas y la resolución con IBM. Deberá seguir los procedimientos de determinación y resolución de problemas que IBM especifica. Tras la determinación del problema, si IBM determina que es necesario un servicio in-situ, se enviará un técnico de servicio a la ubicación de instalación para su reparación.

El servicio de garantía puede llevarse a cabo en su ubicación o en la ubicación de IBM. IBM puede enviar la totalidad o parte de la Máquina o su software a otra ubicación de IBM o de terceros de cualquier parte del mundo. IBM utiliza recursos globales (residentes no permanentes utilizados localmente y personal de instalaciones de otras partes del mundo) para la prestación de los servicios de garantía.

IBM no es responsable de guardar o proteger los fondos, programas no suministrados por IBM con el equipo original o cualquier dato contenido en una Máquina devuelta a IBM. Antes de devolver una Máquina a IBM, el Cliente deberá borrar de forma segura todos los datos (incluidos los datos confidenciales, personales y de propiedad relacionados con una persona o entidad) de cualquier Máquina devuelta a IBM por cualquier motivo y garantizará que está libre de toda restricción legal que pudiese impedir su devolución. El Cliente es responsable de realizar copias de seguridad adecuadas del contenido.

Actualizaciones. El Cliente es responsable de descargar u obtener de IBM e instalar el Código de Máquina designado (microcódigo, código de sistema básico de entrada/salida (BIOS), programas de utilidad, controladores de dispositivos y diagnósticos proporcionados con una Máquina) y otras actualizaciones de software puntualmente desde un sitio web de IBM o desde cualquier otro soporte electrónico, y seguir las instrucciones que proporcione IBM. Puede solicitar a IBM que instale los cambios del Código de Máquina como un servicio facturable.

IBM, su subcontratista o el distribuidor gestionarán e instalarán los cambios de ingeniería seleccionados para la Máquina.

CRU. Algunas piezas de las Máquinas IBM se consideran Unidades Reemplazables por el Cliente (CRU). Si el problema pudiera resolverse con una CRU (p.ej., teclado, memoria, unidad de disco duro), IBM enviará la CRU al Cliente para que la instale.

Responsabilidades del Asociado de Negocios

El Cliente se encargará de:

- a. informar a IBM o a al distribuidor de los cambios efectuados en la ubicación de la Máquina;

- b. antes de intercambiar una Máquina o una pieza, eliminar todos los dispositivos, piezas, opciones, alteraciones y accesorios que no estén amparados por esta garantía, y garantizar que la Máquina está libre de restricciones legales que impidan su intercambio;
- c. cuando el tipo de servicio de garantía requiera la entrega de una Máquina averiada a IBM, enviarla en un embalaje adecuado, de la forma especificada por IBM, a la ubicación designada por IBM. Cuando se haya reparado o intercambiado la Máquina, IBM le devolverá la Máquina reparada o una Máquina de reemplazo, a cuenta de IBM, a menos que IBM especifique lo contrario;
- d. obtener la autorización del propietario de una Máquina antes de solicitar el servicio de garantía, si es aplicable;
- e. proporcionar acceso seguro y suficiente a las instalaciones y la Máquina para permitir ejecutar los servicios (la zona debe estar limpia, bien iluminada y acondicionada para la ocasión), incluida un área de trabajo adecuada para permitir que se lleve a cabo la tarea de reparación de la Máquina IBM;
- f. seguir los procedimientos de solicitud de servicio que proporciona IBM y las directrices relacionadas con los suministros y las responsabilidades del operador, antes de realizar una solicitud;
- g. permitir a IBM, su subcontratista o el distribuidor instalar los cambios de ingeniería obligatorios, tales como aquellos necesarios por seguridad; y
- h. ser el responsable de proteger de manera adecuada la Máquina y todos los datos que contenga siempre que IBM acceda de forma remota a la misma para ayudar a aislar la causa del problema. Si deniega el acceso remoto a IBM, IBM puede ver limitada su capacidad para resolver el problema.

Limitación de Responsabilidad

La responsabilidad total de IBM por todas las reclamaciones relacionadas con esta Máquina no excederá la cantidad correspondiente de los daños directos reales incurridos por el Cliente hasta un máximo de la cantidad pagada por la Máquina objeto de la reclamación, independientemente de la causa de la reclamación. Este límite se aplica colectivamente a IBM, las subsidiarias, contratistas y distribuidores de IBM. IBM no será responsable de ningún tipo de daño reputacional especial, accidental, ejemplar, indirecto o económico consecuencial, ni de la pérdida de datos, beneficios, negocios, valor, ingresos, plusvalías o ahorros previstos. Las cantidades siguientes, si IBM es legalmente responsable de ellas, no están sujetas al límite anterior: i) daños físicos a las personas (incluyendo la muerte); ii) daños a sus bienes muebles e inmuebles; y iii) daños que no se pueden limitar según la ley aplicable.

El Cliente e IBM aceptan la responsabilidad de su propia gestión de riesgos (incluido el seguro) para cubrir los daños, la destrucción, la pérdida, el robo o la recaudación fiscal (colectivamente, Pérdida) de su propiedad tangible correspondiente (ya sea de propiedad o alquilada), y ninguna parte será responsable ante la otra por dicha Pérdida, excepto si se incurre en alguna negligencia según la legislación vigente.

Jurisdicción aplicable

Las leyes del país en el cual el Cliente haya adquirido la Máquina regirán, interpretarán y aplicarán todos los derechos y obligaciones de IBM y del Cliente que estén relacionados con esta SOLW, sin tomar en cuenta si se produce un conflicto con los principios legales.

Todos los derechos y obligaciones están sujetos a los tribunales del país en el que se adquiera la Máquina.

Parte 2 – Condiciones Obligatorias del País

AMÉRICA

Jurisdicción aplicable: *sustituya “el país en el cual el Cliente haya adquirido la Máquina” por:*

Canadá: la Provincia de Ontario.

Estados Unidos, Anguila, Antigua/Barbuda, Aruba, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Dominica, Granada, Guayana, Saint Kitts y Nevis, Santa Lucía, San Martín, San Vicente y las Granadinas: el Estado de Nueva York, EE.UU.

Fecha de inicio de la garantía

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay, Venezuela: *sustituya “el plazo aceptable de tránsito estándar” por:* la fecha de entrega.

ASIA PACÍFICO

Sustituya todas las referencias a “país” (por ejemplo, “el país en el cual el Cliente haya adquirido la Máquina”) por:

Hong Kong – Hong Kong (SAR)

Corea – la República de Corea

Taiwán – Taiwán

Macau – Macau (SAR)

Taiwán – Taiwán

Garantía de la Máquina

Australia – Añada:

Las garantías especificadas se añaden a todos los derechos bajo la Ley de protección al consumidor de Australia (Australian Consumer Law) o demás legislación similar y sólo limitados en la medida que lo permita la legislación aplicable. Ley del Consumidor de Australia significa el Anexo 2 de la Ley de Competencia y Consumo de 2010 (Competition and Consumer Act 2010). Si un producto que suministremos al Cliente, por los motivos establecidos en la Ley de 2010 sobre Competencia y Consumidores, se considera una "transacción de consumidor" (según se define en la Ley Australiana del Consumidor), entonces, además de otros derechos del Cliente según nuestro acuerdo, puede ser aplicable lo siguiente: los productos IBM se proporcionan con garantías de no exclusión de acuerdo con la Ley Australiana del Consumidor. El Cliente tiene derecho a recibir un recambio o reembolso en caso de fallo grave y una compensación por cualquier otra pérdida o daño razonablemente previsible. Así mismo, el Cliente tiene derecho a la reparación o sustitución de los bienes si no son de calidad aceptable y si el fallo no es grave.

Nueva Zelanda – Añada:

Las garantías especificadas en esta sección se añaden a todos los derechos que el Cliente pueda tener bajo la Ley de 1993 sobre Garantías de los Consumidores (Consumer Guarantees Act 1993) o demás legislación que no se puede excluir ni limitar. La Ley de 1993 sobre Garantías de los Consumidores no se aplicará con respecto a ninguno de los bienes que proporcione IBM, si el Cliente los necesitara para llevar a cabo una transacción comercial tal como se define en dicha Ley.

Fecha de inicio de la garantía (a) – Sustituya “el segundo día laborable después del plazo aceptable de tránsito estándar” por:

Japón: cuando transcurra el décimo día después de la entrega de IBM

Corea: el último día del plazo aceptable de tránsito estándar de IBM

República Popular de China (RPC): la fecha que sea anterior de las dos siguientes: (i) el segundo día laborable después de la llegada a la ubicación de instalación del Cliente y (ii) dos meses después de la fecha de entrega. Cuando se entrega una Máquina de este tipo para conectarla a una Máquina que IBM es responsable de instalar, el periodo de garantía de la Máquina Configurada por el Cliente será hasta la posterior de las dos fechas de instalación.

Fecha de inicio de la garantía (b)

Japón: sustituya “i” por “diez días después del día que IBM complete su procedimiento de instalación estándar”

RPC, Taiwán, Hong Kong, Macao: en “ii”, sustituya “45 días” por: 75 días

Jurisdicción aplicable: *sustituya “el país en el cual el Cliente haya adquirido la Máquina” por:*

Camboya, Laos: el Estado de Nueva York, Estados Unidos;

Australia: el Estado o Territorio en el que se ha adquirido la Máquina;

Jurisdicción aplicable – Añada: Resolución de conflictos

Camboya, India, Laos, Filipinas, Vietnam: las disputas se dirimirán mediante arbitraje, que se celebrará en Singapur, de acuerdo con las Normas de Arbitraje del International Arbitration Center de Singapur (“Normas SIAC”) en vigor en ese momento.

Indonesia: las disputas se dirimirán mediante arbitraje, que se celebrará en Jakarta (Indonesia) de acuerdo con las normas de Arbitraje de la Junta de Arbitraje Nacional de Indonesia (Badan Arbitrase Nasional Indonesia o "BANI") en vigor en ese momento.

Malasia: las disputas se dirimirán mediante arbitraje, que se celebrará en Kuala Lumpur de acuerdo con las Normas de Arbitraje del Centro Regional de Arbitraje de Kuala Lumpur ("Normas KLRCA") en vigor en ese momento.

República Popular de China: ambas partes tienen derecho a someter la disputa a la Comisión de Arbitraje Económico y Comercial Internacional de China, en Beijing (República Popular China) para obtener arbitraje de acuerdo con las normas de arbitraje en vigor en ese momento.

Jurisdicción aplicable – Añada: Jurisdicción

En los países siguientes, todas las disputas se someterán a la jurisdicción exclusiva de los siguientes tribunales competentes:

Hong Kong, Macao: los tribunales de la Región Administrativa Especial (SAR) de Hong Kong;

Corea: el Tribunal de Distrito Central de Seúl de la República de Corea;

Taiwán: los tribunales de Taiwán.

EUROPA, ORIENTE MEDIO, ÁFRICA (EMEA)

Unión Europea – Añada lo siguiente al final del primer párrafo:

Puede encontrar información específica sobre el desecho de la batería en <http://www-05.ibm.com/uk/weee/>

Garantía de la Máquina

Irlanda – Añada:

Excepto lo expresamente indicado en estos términos y condiciones, o la Sección 12 de la Ley de 1893 sobre Venta de Bienes (Sale of Goods Act 1893) modificada en la Ley de 1980 sobre Venta de Bienes y Suministro de Servicios (Sale of Goods and Supply of Services Act 1980) (la Ley de 1980), todas las condiciones o garantías (expresas o implícitas, estatutorias o no) quedan excluidas por el presente documento, incluidas, sin limitación, las garantías implícitas en la Ley de 1983 sobre Venta de Bienes modificada en la Ley de 1980 (incluida, para evadir todas las dudas, la sección 39 de la Ley de 1980).

Fecha de inicio de la garantía

Austria, Grecia, Chipre – sustituya “el plazo aceptable de tránsito estándar” por: la entrega de la máquina

República Checa, Israel, Eslovaquia – sustituya “el plazo aceptable de tránsito estándar” por: la entrega de la máquina

España: sustituya “el segundo día laborable después del plazo aceptable de tránsito estándar” por: siete días después del envío

Rusia, Armenia, Azerbaiyán, Bielorrusia, Georgia, Kazajistán, Kirguistán, Tayikistán, Turkmenistán, Ucrania, Uzbekistán – En “ii”, sustituya “45 días” por: 75 días

MEA: En “ii”, sustituya “45 días” por: 60 días

Servicio de garantía

Europa Occidental – Añada:

La garantía para las Máquinas adquiridas en Europa Occidental son válidas y aplicables en todos los países de Europa Occidental, siempre que las Máquinas hayan sido anunciadas y estén disponibles en dichos países. Para los fines de este párrafo, Europa Occidental incluye Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, San Marino, Suecia, Suiza, Vaticano y cualquier otro país que posteriormente se adhiera a la Unión Europea, a partir de su fecha de adhesión.

Si se adquiere una Máquina en Europa Occidental, el servicio de garantía para esa Máquina puede obtenerse en cualquiera de los países de Europa Occidental por parte de un distribuidor de IBM autorizado para prestar el servicio de garantía, o de IBM, siempre que la Máquina haya sido anunciada y puesta a disposición por IBM en el país donde desee obtener servicio.

Austria, Alemania – Añada:

Durante el periodo de garantía, el transporte para la entrega de la Máquina averiada a IBM corre a cargo de IBM.

Oriente Medio, África – Añada:

Si adquiere una Máquina en un país de Oriente Medio o de África, puede obtener servicio de garantía para esa Máquina por parte de la entidad IBM que exista en el país de compra, si dicha entidad IBM proporciona servicio de garantía en dicho país, o por parte de un distribuidor de IBM, autorizado por IBM para ofrecer el servicio de garantía en esa Máquina en dicho país. El servicio de garantía está disponible a una distancia de 50 kilómetros de una ubicación de servicio de IBM o de un suministrador de servicio autorizado IBM. El Cliente es el responsable de los gastos de transporte para las Máquinas que se encuentren a una distancia superior a 50 kilómetros de una ubicación de servicio IBM o de un suministrador de servicio autorizado IBM.

Limitación de Responsabilidad

Alemania, España, Francia, Malta, Portugal – inserte después de “estará limitada únicamente a” y antes de “el importe”:

la mayor de las cantidades siguientes, 500.000 € (quinientos mil euros) o

Irlanda, Reino Unido – sustituya la frase “la cantidad correspondiente de los daños directos reales incurridos por el Cliente hasta un máximo de” por: **el 125% de**

Jurisdicción aplicable – sustituya “el país en el cual el Cliente haya adquirido la Máquina” por:

Albania, Armenia, Azerbaiyán, Bielorrusia, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, la Antigua República Yugoslava de Macedonia, Georgia, Hungría, Kazajistán, Kirguistán, Moldavia, Montenegro, Rumanía, Serbia, Tayikistán, Turkmenistán, Ucrania y Uzbekistán: Austria;

Argelia, Andorra, Benin, Burkina Faso, Burundi, Camerún, Cabo Verde, República Centroafricana, Chad, Comores, República del Congo, Djibouti, República Democrática del Congo, Guinea Ecuatorial, Guayana Francesa, Polinesia Francesa, Gabón, Guinea, Guinea-Bissau, Costa de Marfil, Líbano, Madagascar, Mali, Mauritania, Mauricio, Mayotte, Marruecos, Nueva Caledonia, Níger, Reunión, Senegal, Seychelles, Togo, Túnez, Vanuatu y Wallis y Futuna: Francia;

Angola, Bahrein, Botswana, Egipto, Eritrea, Etiopía, Gambia, Ghana, Jordania, Kenia, Kuwait, Liberia, Malawi, Malta, Mozambique, Nigeria, Omán, Pakistán, Qatar, Ruanda, Santo Tomé y Príncipe, Arabia Saudí, Sierra Leona, Somalia, Tanzania, Uganda, Emiratos Árabes Unidos, el Reino Unido, West Bank/Gaza, Yemen, Zambia, Zimbabwe: : Inglaterra;

Estonia, Letonia y Lituania: Finlandia;

Rusia: las leyes de la Federación Rusa;

Sudáfrica, Namibia, Lesoto y Suazilandia: la República de Sudáfrica.

Jurisdicción aplicable – Añada: Jurisdicción

En los países siguientes, todas las disputas se someterán a la jurisdicción exclusiva de los siguientes tribunales:

Andorra: Tribunal Comercial de París;

Austria: Tribunal de justicia de Viena, Austria (Inner-City);

Grecia: tribunal de justicia competente de Atenas;

Israel: tribunales de justicia de Tel Aviv-Jaffa;

Italia: tribunales de justicia de Milán;

Portugal: tribunales de justicia de Lisboa;

Sudáfrica, Namibia, Lesoto y Suazilandia: Tribunal Superior de Justicia de Johannesburgo;

España: tribunales de Madrid;

Turquía: Tribunales Centrales (Çağlayan) de Estambul y Consejos de Ejecución de Estambul, República de Turquía;

Reino Unido: tribunales ingleses.

Jurisdicción aplicable – Añada: Resolución de conflictos

Albania, Armenia, Azerbaiyán, Bielorrusia, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, la Antigua República Yugoslava de Macedonia, Georgia, Georgia, Hungría, Kazajistán, Kirguistán, Moldavia, Montenegro, Rumanía, Serbia, Tayikistán, Turkmenistán, Ucrania y Uzbekistán: todas las disputas que surjan se dirimirán de acuerdo con las Normas de Arbitraje y Conciliación de la Cámara Económica Federal de Viena (Normas de Viena).

Argelia, Benín, Burkina Faso, Burundi, Camerún, Cabo Verde, República Centroafricana, Chad, Comoras, República del Congo, Djibouti, República Democrática del Congo, Guinea Ecuatorial, Guinea-Bissau, Guayana Francesa, Polinesia Francesa, Gabón, Guinea, Guinea-Bissau, Costa de Marfil, Líbano, Madagascar, Mali, Mauritania, Mauricio, Mayotte, Marruecos, Nueva Caledonia, Níger, Reunión, Senegal, Seychelles, Togo, Túnez, Vanuatu, Wallis y Futuna: todas las disputas se resolverán definitivamente mediante arbitraje, administrado por la ICC (Corte de Arbitraje Internacional) en París, según las reglas de arbitraje en vigor, excepto por las modificaciones según el acuerdo de las partes.

Angola, Bahrein, Botswana, Egipto, Eritrea, Etiopía, Gambia, Ghana, Jordania, Kenia, Kuwait, Liberia, Libia, Malawi, Malta, Mozambique, Nigeria, Omán, Pakistán, Qatar, Ruanda, Santo Tomé y Príncipe, Arabia Saudí, Sierra Leona, Somalia, Tanzania, Uganda, Emiratos Árabes Unidos, West Bank/Gaza, Yemen, Zambia y Zimbabwe: todas las disputas se resolverán definitivamente mediante arbitraje, administrado por la Corte Londinense de Arbitraje Internacional, según las reglas de arbitraje de LCIA que estén en vigor, excepto por las modificaciones según el acuerdo de las partes.

Estonia, Letonia y Lituania: todas las disputas que surjan se dirimirán mediante arbitraje en Helsinki (Finlandia) de acuerdo con las leyes de arbitraje de Finlandia en vigor en ese momento.

Rusia: todas las disputas dirimirán en el Tribunal de Arbitraje de Moscú.

Sudáfrica, Namibia, Lesoto y Suazilandia: todas las disputas se resolverán definitivamente mediante arbitraje, administrado por la Fundación de Arbitraje de Sudáfrica (Normas AFSA), de acuerdo con las normas de arbitraje de ICC que estén en vigor en el momento del arbitraje, excepto por las modificaciones según el acuerdo de las partes.

Parte 3 – Información sobre la Garantía

Tipo(s) de Máquina	País de adquisición	Período de garantía	Tipo de Servicio de Garantía	Nivel de Servicio

El servicio de garantía se planifica conforme a lo siguiente: 1) el momento en el que se recibe la solicitud de servicio; 2) la tecnología y redundancia de la Máquina y 3) la disponibilidad de piezas. Póngase en contacto con su proveedor de servicio o representante de IBM local para ver información específica del país y la ubicación.

** Incluye Garantía estándar y Servicios de garantía ampliada. Consulte con sus asesores el tratamiento financiero apropiado para esta oferta.

Tipos de servicios de garantía

Tipo 1 – Servicio de Unidades Reemplazables por el Cliente (CRU), incluyendo Sólo las piezas

IBM le proporciona Unidades Reemplazables ("URC's/ CRU's") al Cliente para que éste las instale. Las instrucciones de reemplazo y la información de CRU vienen con la Máquina y están disponibles en IBM siempre que se soliciten. Las CRU se consideran de Nivel 1 (obligatorio) o de Nivel 2 (opcional). La instalación de CRU de Nivel 1 es responsabilidad del Cliente. Si IBM instala una CRU de Nivel 1 a petición del Cliente, éste deberá pagar a IBM por dicha instalación. El Cliente puede instalar una CRU de Nivel 2 o solicitar a IBM que lo haga, sin cargo adicional, según el tipo de servicio de garantía designado para la Máquina. IBM especifica en el material que se envía con una CRU de reemplazo si la CRU averiada debe devolverse a IBM. Cuando sea necesaria la devolución, junto con la CRU de reemplazo se enviarán las instrucciones de devolución y un contenedor. Al Cliente podrá cargársele la CRU de reemplazo si IBM no recibe la CRU defectuosa en un plazo de 15 días posterior a la recepción del reemplazo.

Tipo 5 – CRU y servicio in situ

A discreción de IBM, el Cliente recibirá un servicio de CRU o IBM o su distribuidor reparará o intercambiará la Máquina averiada en el local del cliente y verificará su funcionamiento.

Tipo 6 – CRU y servicio de mensajero o depósito

A discreción de IBM, el Cliente recibirá un servicio de CRU o desconectará la máquina averiada para que IBM la recoja y repare. IBM proporcionará al Cliente un embalaje adecuado y un servicio de mensajería recogerá la Máquina y la entregará en el centro de servicios designado. Tras su reparación o intercambio, IBM concertará la devolución de la Máquina. El Cliente es responsable de la instalación y verificación de su funcionamiento.

Tipo 7 – CRU y Servicios Centralizados

A discreción de IBM, el Cliente recibirá un servicio de CRU o entregará o enviará por correo la Máquina averiada, en un embalaje adecuado tal y como especifique IBM (con los gastos de envío a su cargo salvo que IBM lo especifique de otra manera) al lugar designado por IBM. Una vez IBM haya reparado o reemplazado la Máquina, la pondrá a la disposición del Cliente para que éste vaya a recogerla o, cuando se trate de Servicio Mail-In, IBM la enviará al Cliente con los gastos de envío a su cargo, a menos que IBM especifique lo contrario. El Cliente es responsable de la instalación y verificación de su funcionamiento.

Tipo 8 – CRU y Servicio de Intercambio de Máquinas

A discreción de IBM, el Cliente recibirá el servicio de CRU especificado o IBM iniciará el envío de una Máquina de reemplazo en los locales del cliente. Debe empaquetar la Máquina averiada en el embalaje que contenía la Máquina de reemplazo y devolver la Máquina averiada a IBM. Los costes de transporte, en ambas direcciones, corren a cargo de IBM. IBM puede cobrar al Cliente la Máquina de reemplazo si IBM no recibe la Máquina averiada en un plazo de 15 días posterior a la recepción de la Máquina de reemplazo por parte del Cliente. El Cliente es responsable de la instalación y verificación del funcionamiento.

Niveles de Servicio

Los niveles de servicio especificados a continuación son **sólo objetivos** de tiempo de respuesta, no garantías. Es posible que el nivel de servicio especificado no esté disponible en todas las ubicaciones. Es posible que los cargos adicionales se tengan que aplicar fuera del área de servicio habitual de IBM. Los tiempos de respuesta se basan en los días y horas laborables locales estándar. A no ser que se especifique lo contrario, todas las respuestas se miden a partir del momento en el que se ponen en contacto con IBM para determinar un problema hasta que IBM lo resuelve de manera remota o planifica realizar el servicio.

- 1 – El siguiente día laborable (NBD) es 9x5, basándose en un esfuerzo comercial razonable.
- 3 – Mismo día (SD) es 24x7.

Si no se pueden instalar y utilizar las tecnologías de soporte remoto, las herramientas de conectividad remota y los equipos para informar directamente del problema, ni determinar problemas remotamente y resolverlos, el tiempo de respuesta puede aumentar.

Información de contacto de IBM

Los clientes de IBM en Canadá o en EE.UU. deben llamar al 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378).

Fuera de EE.UU. y Canadá, póngase en contacto con IBM en dicho país o visite el directorio de contactos de IBM en el mundo en <http://www.ibm.com/planetwide/>