

Déclaration de Garantie

La présente Déclaration de Garantie (SOLW) comprend le Chapitre 1 – Garantie de la Machine, le Chapitre 2 – Dispositions Nationales Requises et le Chapitre 3 – Informations relatives à la Garantie. Les dispositions du Chapitre 2 remplacent ou modifient celles du Chapitre 1 dans les pays spécifiés. Le Chapitre 3 – Informations relatives à la Garantie (Chapitre 3) accompagne la Machine et inclut des informations spécifiques au produit telles que la période de garantie, le type de service de garantie et le niveau de service pour la Machine. Vous/votre désigne l'entité qui a acquis la Machine pour son propre usage. Le terme IBM désigne l'entité IBM ayant fourni la Machine au revendeur ou à vous-même (par exemple International Business Machines Corporation aux Etats-Unis ou IBM World Trade Corporation, ou bien l'entité IBM locale de votre pays). Cette SOLW est disponible en plusieurs langues à l'adresse http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/. Les informations sur les problèmes environnementaux, y compris l'élimination des piles, sont disponibles à l'adresse www.ibm.com/ibm/environment

Chapitre 1 – Garantie de la Machine

Une Machine désigne une unité de marque IBM y compris ses fonctions, mises à niveau et accessoires, et n'inclut pas les logiciels, qu'ils soient pré-chargés sur la Machine ou installés ultérieurement. Certaines Machines contiennent du Code Machine tel qu'identifié à la page http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html. Le Code Machine correspond aux instructions informatiques, correctifs, remplacements et éléments associés, tels que les données et les mots de passe liés, fournis, utilisés ou générés par le Code Machine, qui assure le fonctionnement des processeurs de la machine, le stockage ou d'autres fonctionnalités.

IBM garantit qu'une Machine utilisée dans son environnement d'exploitation spécifié sera conforme à ses spécifications officielles. Lors de sa période de garantie, IBM réparera et échangera la Machine sans frais. IBM peut vous demander une preuve d'achat (par exemple, une copie du reçu ou de la facture) pour valider votre garantie.

Si la Machine ne fonctionne pas conformément aux garanties fournies pendant la période de garantie et que l'incident ne peut être résolu ni par téléphone, ni par voie électronique, ni par les mises à jour du Code Machine ou du logiciel, ni à l'aide d'une CRU (tel que décrit ci-dessous), alors IBM, un sous-traitant ou un revendeur habilité par IBM pour fournir le service prévu par la Garantie pourront à leur discrétion, 1) la réparer de sorte qu'elle fonctionne conformément à la Garantie ou 2) la remplacer par une autre dont les fonctions sont au moins équivalentes. En cas d'impossibilité d'effectuer une de ces opérations, vous pouvez restituer la Machine au lieu d'achat où elle vous sera remboursée.

Sauf indication contraire de la part d'IBM, ces garanties ne s'appliquent que dans le pays ou la région d'achat de la Machine.

Les garanties IBM s'appliquent uniquement aux Machines acquises pour votre propre usage, et non à la revente. IBM ne garantit pas une exploitation sans interruption ou erreur d'une machine IBM ou qu'elle corrigera tous les défauts d'une machine IBM. Ces garanties sont les garanties exclusives d'IBM et remplacent toutes les autres garanties, y compris les garanties ou conditions de qualité, de valeur marchande, de non-contrefaçon et d'aptitude à l'exécution d'un travail donné. Les garanties IBM ne s'appliqueront pas en cas de mauvaise utilisation, modification, dommage non causé par IBM, sauf s'il en est précisé autrement dans le Chapitre 3. Tout support technique ou tout support d'une autre nature fourni sur une Machine sous garantie, tel que l'assistance, y compris l'aide à l'utilisation, à la configuration et à l'installation, est fourni SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE. Certaines juridictions peuvent ne pas permettre l'exclusion des garanties expresses ou implicites, donc l'exclusion ci-dessus peut ne pas s'appliquer. Dans ce cas, les garanties se limitent en durée à la période de garantie et aucune garantie ne s'applique après cette période. Certaines juridictions ne permettent pas de limitations sur la durée d'une garantie implicite, de sorte que la limitation ci-dessus peut ne pas s'appliquer. La présente Déclaration de Garantie (SOLW) ne porte atteinte à aucune des dispositions d'ordre public relatives aux droits des consommateurs.

Les accessoires, les fournitures, les consommables et les éléments de structures (cadres et couvercles, par exemple) ne sont pas garantis. Les batteries sont des consommables et ne sont pas garanties sauf si IBM spécifie la garantie dans le Chapitre 3. La garantie pour les Machines ne s'appliquera pas en cas de retrait ou de modification des étiquettes d'identification de la Machine ou de ses pièces.

Pas d'homologation.

Sauf indication contraire d'IBM dans une lettre d'annonce IBM publiée avec une Machine, la Machine n'est pas certifiée pour la connexion par quelque moyen que ce soit à des interfaces de réseaux publics de télécommunications. La certification peut être requise par la loi avant d'effectuer une telle connexion.

Date de début de garantie

La période de garantie débute :

- (a) pour une Machine spécifiée en tant que CSU (Customer Set Up - configuration client), le second jour ouvré après la période standard d'acheminement ;
- (b) pour une Machine non spécifiée en tant que CSU, à la survenance de la première des deux dates suivantes : (i) le premier jour ouvré après qu'IBM ait complété sa procédure d'installation standard ou (ii) 45 jours après l'expédition par IBM.

Certains services IBM et offres produit liés à la "Date d'installation" d'une Machine seront facturés et leurs dispositions entreront en vigueur à la date de début de garantie de la Machine, tel que spécifiée ci-dessus.

Installations

Vous devez suivre les instructions fournies pour installer des Machines CSU. Si une Machine dont l'installation est de la responsabilité d'IBM n'est pas rendue disponible pour installation par IBM dans les six mois qui suivent la livraison de la Machine par IBM à l'acquéreur ou au revendeur, l'installation sera payante selon des dispositions de service distinctes avec IBM.

Pour une machine dont IBM est le responsable de l'installation, si l'acheteur décide d'installer ou de réparer la machine lui-même, déménage la machine, ou qu'un tiers installe, entretient ou déplace la machine, IBM se réserve le droit d'inspecter la Machine avant de fournir la garantie de service. IBM peut, à sa seule discrétion, faire payer l'acheteur pour l'inspection. Si la Machine n'est pas dans un état acceptable pour le service de garantie, à la seule discrétion d'IBM, vous pouvez demander qu'IBM la restaure à un état acceptable pour le service ou retirer la demande pour le service de garantie. IBM déterminera si la restauration est possible. La restauration est fournie en tant que service facturable. S'ils sont indiqués, les frais supplémentaires tels que les frais de transport ou de manipulation spéciale peuvent s'appliquer.

Les dispositifs, conversions ou mises à niveau impliquent le retrait des pièces et leur restitution à IBM. Une pièce ou un dispositif IBM installé lors de l'installation initiale d'une Machine est soumis à la période de garantie de la Machine qui prend effet au moment de l'installation de la Machine. Une pièce ou un dispositif IBM qui remplace une pièce ou un dispositif installé précédemment est couvert pendant le reste de la période de garantie de la pièce ou du dispositif remplacé. Une pièce ou un dispositif IBM ajouté à une Machine sans remplacement d'une pièce ou d'un dispositif précédemment installé est soumis à la période de garantie spécifiée pour la pièce ou le dispositif ajouté. Sauf indication contraire de la part d'IBM, la période de garantie, le type de garantie et le niveau de service applicables à une telle pièce ou un tel dispositif sont les mêmes que ceux applicables à la Machine sur laquelle la pièce ou le dispositif sont installés.

Lorsque le service de Garantie implique le remplacement d'une Machine ou d'une pièce, l'élément remplacé devient la propriété d'IBM et l'élément de remplacement votre propriété. Vous déclarez que tous les éléments démontés sont authentiques et non modifiés. L'élément de remplacement peut ne pas être neuf, mais il sera en bon état de marche et ses fonctions seront au moins équivalentes à celles de l'élément remplacé. L'élément de remplacement bénéficiera du service de garantie de l'élément remplacé.

Service de garantie

Si la Machine IBM ne fonctionne pas tel que le prévoit la garantie pendant la période de garantie, consultez la documentation fournie avec la Machine traitant du support et des procédures de détermination des incidents. Vous trouverez également une copie de la documentation de service de la Machine à l'adresse suivante : http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html, à la section Support et Téléchargements.

Si vous ne parvenez pas à résoudre l'incident à l'aide de l'information fournie sur le web ou dans la documentation fournie avec votre Machine, prenez contact avec IBM ou avec le revendeur pour obtenir le service prévu par la Garantie. Vous trouverez la liste des numéros de téléphone dans le Chapitre III.

IBM s'efforcera systématiquement d'établir un diagnostic et de résoudre le problème par téléphone ou par voie électronique via l'accès à un site Web IBM. Certaines Machines offrent des fonctions de support à distance pour les rapports d'incident directs, l'identification et la résolution d'incident à distance avec IBM. Vous devez suivre les procédures de détermination et de résolution d'incident spécifiées par IBM. Une fois l'incident identifié, et si cela est jugé nécessaire, IBM enverra un technicien de maintenance sur le site d'installation.

Le service de garantie doit être exécuté sur votre site ou sur un site IBM. IBM est autorisé à envoyer la totalité ou une partie de la Machine ou de son logiciel sur d'autres sites IBM ou chez des fournisseurs tiers dans le monde entier. IBM utilise des ressources globales (résidents non permanents utilisés localement et personnel dans les sites du monde entier) pour la livraison des services de garantie.

IBM décline toute responsabilité pour la sauvegarde ou la protection des fonds et programmes non fournis par IBM avec l'équipement original ou pour les données contenues dans une Machine renvoyée à IBM. Avant de renvoyer une machine à IBM, vous devez effacer tous les programmes et toutes les données non IBM (y compris les données confidentielles, propriétaires et personnelles concernant tout individu ou entité) de n'importe quelle machine renvoyée à IBM pour n'importe quelle raison et s'assurer qu'aucune restriction légale ne va empêcher son renvoi. Vous êtes responsable de la sauvegarde adéquate du contenu.

Mises à jour. Il vous incombe de télécharger ou de vous procurer auprès d'IBM les mises à jour du Code Machine désigné (microcode, code du système (BIOS), programmes utilitaires, pilotes de périphériques et diagnostics livrés avec une Machine) et de tout autre logiciel rapidement à partir d'un site Web IBM ou à partir d'un autre support électronique et de les installer, en vous conformant aux instructions fournies par IBM. IBM peut assurer l'installation des mises à jour du Code Machine à vos frais.

IBM, son sous-traitant ou votre revendeur gèreront et installeront les modifications techniques qui s'appliquent à la Machine.

Unités remplaçables par l'utilisateur (CRU). Certaines pièces des Machines IBM sont désignées comme étant des unités remplaçables par l'utilisateur (CRU). Si l'incident peut être résolu à l'aide d'une unité remplaçable par l'utilisateur (par exemple, clavier, mémoire, unité de disque dur), IBM vous livrera cette unité pour que vous effectuiez son installation.

Vos responsabilités

Vous devrez :

- a. informer IBM ou le revendeur de tout changement d'emplacement de la Machine ;

- b. avant d'échanger une Machine ou une pièce, retirer tous les dispositifs, pièces, options, modifications et adjonctions non couvertes par cette garantie, et veiller à ce que la Machine ne soit soumise à aucune restriction légale qui en empêche le remplacement ;
- c. lorsque le type de garantie impose le renvoi de la Machine défectueuse, l'expédier à IBM dans un emballage approprié, comme spécifié par IBM, et l'adresse indiquée par IBM. Une fois la Machine réparée ou échangée, IBM vous renverra la Machine réparée ou une Machine de remplacement, à sa charge, sauf mention contraire de la part d'IBM ;
- d. obtenir l'autorisation du propriétaire de la Machine avant de demander le service de garantie, le cas échéant ;
- e. fournir un accès suffisant et sécurisé aux installations et à la machine pour permettre l'exécution des services (propre, bien éclairé et adapté à l'objectif), y compris une zone de travail appropriée permettant le démontage et le remontage de la Machine IBM ;
- f. suivre les procédures de demande de service fournies par IBM, et suivre les directives relatives aux responsabilités et aux fournitures de l'opérateur avant de placer une demande ;
- g. permettre à IBM, à son sous-traitant ou au revendeur d'apporter les modifications techniques obligatoires, par exemple, celles requises pour la sécurité ; et
- h. rester responsable de la protection adéquate de la Machine et de toutes les données qui y sont stockées, à chaque fois qu'IBM y accède à distance pour aider à isoler la cause du problème. Si vous refusez l'accès à distance par IBM, IBM peut être limitée dans sa capacité à résoudre le problème.

Limitation de responsabilité

L'entière responsabilité d'IBM pour toutes les réclamations liées à cette machine ne dépassera pas le montant des dommages réels et directs que vous avez subis à hauteur des montants payés pour la Machine à l'origine de la réclamation, quel que soit le fondement de la réclamation. Cette limite s'applique collectivement à IBM, ses filiales, entrepreneurs et fournisseurs. IBM ne saurait être tenue pour responsable de préjudices moraux, accessoires, indirects ou économiques, perte de données, ou perte de bénéfice, d'activité commerciale, de valeur, de revenu, de clientèle, ou d'économies escomptées. Les montants suivants, si IBM en est légalement responsable, ne sont pas soumis au plafond ci-dessus : i) des dommages-intérêts pour préjudice corporel (y compris la mort) ; ii) les dommages à des biens immobiliers et biens meubles corporels ; et iii) des dommages qui ne peuvent être limités par la loi applicable.

Vous et IBM acceptez d'utiliser votre propre gestion des risques (y compris l'assurance) pour couvrir les dommages, la destruction, la perte, le vol ou la prise de gouvernement (collectivement, la Perte) de vos biens corporels respectifs (possédés ou loués) et aucune des parties ne peut être tenue responsable pour une telle Perte, sauf en cas de négligence en vertu du droit applicable.

Droit applicable

Les lois en vigueur dans le pays d'acquisition de la Machine vont régir, interpréter et exécuter tous les droits et obligations vous échéant et échéant à IBM, résultant ou relatifs aux termes de la présente Déclaration de Garantie (SOLW), nonobstant tout conflit de principes juridique.

Tous les droits et obligations sont soumis aux tribunaux du pays dans lequel vous avez acquis la Machine.

Chapitre 2 – Dispositions nationales particulières

AMERIQUE

Loi applicable – Remplacer “le pays dans lequel vous avez acquis la Machine” par :

Canada – Province de l'Ontario.

États-Unis, Anguilla, Antigua/Barbuda, Aruba, îles Vierges britanniques, îles Caïmans, Dominique, Grenade, Guyana, Saint-Kitts-et-Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les Grenadines – l'État de New York, USA.

Date de début de garantie

Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Mexique, Pérou, Uruguay, Vénézuëla – remplace la “période de franchise de transfert standard” par : date de livraison.

ASIE PACIFIQUE

Remplacer toutes les références au “pays” (par ex., “pays dans lequel vous avez acquis la Machine”) par :

Hong Kong – RAS de Hong Kong

Corée – République de Corée

Taiwan – Taiwan

Macau – RAS de Macau

Taiwan – Taiwan

Garantie de la Machine

Australie – Ajouter :

Les garanties mentionnées s'ajoutent aux droits conférés par la Australian Consumer Law ou un autre texte de loi similaire qui ne peuvent être restreints que dans les limites autorisées par la législation en vigueur. Australian Consumer Law signifie l'Annexe 2 de la Loi sur la concurrence et de la consommation de 2010. Si un produit que nous vous fournissons est réputé être une "opération de consommation" selon la Loi sur la concurrence et de la consommation de 2010 (tel que défini dans le droit de la consommation australienne), alors en plus de vos autres droits en vertu de notre accord, ce qui suit peut s'appliquer : les produits IBM sont livrés avec des garanties qui ne peuvent être exclues en vertu de l'Australian Consumer Law. Vous avez droit à un remplacement ou un remboursement pour une défaillance majeure et pour la compensation de toute autre perte ou dommage raisonnablement prévisible. Vous avez également le droit de faire réparer ou remplacer les produits si les marchandises ne parviennent pas à être de qualité acceptable et si la défaillance ne constitue pas une défaillance majeure.

Nouvelle-Zélande – Ajouter :

Les garanties mentionnées dans cet article s'ajoutent aux droits qui vous sont conférés par l'accord Consumer Guarantees Act (CGA) de 1993 ou un autre texte de loi et qui ne peuvent être exclus ou limités. L'accord Consumer Guarantees Act de 1993 ne s'applique pas aux biens fournis par IBM, s'ils sont utilisés à des fins commerciales telles que définies dans l'accord CGA.

Date de début de garantie (a) – Remplacer “le deuxième jour ouvrable suivant la période standard d'acheminement” par :

Japon : à l'expiration du 10^{ème} jour suivant l'expédition par IBM

Corée : le dernier jour de la période standard d'acheminement d'IBM

République Populaire de Chine (PRC) : le premier du (i) second jour ouvrable après l'arrivée à l'emplacement d'installation du client et (ii) deux mois après la date de livraison. Lorsqu'une telle Machine est livrée pour être connectée à une Machine dont la responsabilité de l'installation revient à IBM, la période de garantie de la machine CSU sera la plus tardive des deux dates d'installation.

Date de début de la garantie (b)

Japon : remplacer “i” par “le 10^{ème} jour après qu'IBM ait complété sa procédure d'installation standard”

République populaire de Chine, Taiwan, Hong Kong, Macau : Dans “ii”, remplacer “45 jours” par : 75 jours

Loi applicable – Remplacer “le pays dans lequel vous avez acquis la Machine” par :

Cambodge, Laos : Etat de New York, Etats-Unis ;

Australie : Etat ou territoire dans lequel la Machine est acquise ;

Loi applicable – Ajouter : **Résolution de désaccord**

Cambodge, Inde, Laos, Philippines, Vietnam : tout désaccord fera l'objet d'un arbitrage définitif à Singapour selon les règles d'arbitrage du Centre d'Arbitrage International de Singapour (“Règles SIAC”) en vigueur à ce moment-là.

Indonésie : tout désaccord fera l'objet d'un arbitrage définitif à Jakarta, en Indonésie, selon les règles du Centre d'Arbitrage National Indonésien (Badan Arbitrase Nasional Indonesia ou “BANI”) en vigueur à ce moment-là.

Malaisie : tout désaccord fera l'objet d'un arbitrage définitif à Kuala Lumpur selon les règles d'arbitrage du Centre d'Arbitrage Régional de Kuala Lumpur ("Règles KLRCA") en vigueur à ce moment-là.

République populaire de Chine : l'une des deux Parties est autorisée à soumettre la réclamation à la China International Economic and Trade Arbitration Commission à Beijing, République Populaire de Chine, la PRC, pour un arbitrage conformément aux règles en vigueur à cette période.

Loi applicable – Ajouter : Juridiction

Dans les pays ci-dessous, tous les désaccords seront portés devant et soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents suivants :

Hong Kong, Macau : tribunaux de SAR (Special Administrative Region) de Hong Kong ;

Corée : Tribunal du district central de Séoul de la République de Corée ;

Taiwan : tribunaux de Taïwan.

EUROPE, MOYEN-ORIENT, AFRIQUE (EMEA)

Union Européenne – Ajouter à la fin du premier paragraphe :

Des informations spécifiques sur l'élimination de la batterie se trouvent à l'adresse : <http://www-05.ibm.com/uk/weee/>

Garantie de la Machine

Irlande – Ajouter :

Sauf disposition contraire contenue dans les présentes ou dans l'article 12 du Sale of Goods Act de 1893 (modifié par le Sale of Goods and Supply of Services Act de 1980), toutes les dispositions légales y compris toutes garanties implicites, et sans préjudice de ce qui précède, toutes les garanties susdites découlant du Sale of Goods Act de 1893 modifié par le Sale of Goods and Supply of Services Act de 1980 (y compris notamment son article 39), sont exclues.

Date de début de garantie

Autriche, Grèce, Chypre – remplacer "période standard d'acheminement" par : livraison de la machine

République tchèque, Israël, Slovaquie – remplacer "la période standard d'acheminement" par : livraison de la machine

Espagne : remplacer "le deuxième jour ouvrable suivant la période standard d'acheminement" par : sept jours après l'expédition

Russie, Arménie, Azerbaïdjan, Bélarus, Géorgie, Kazakhstan, Kirghizistan, Tadjikistan, Turkménistan, Ukraine, Ouzbékistan – Dans "ii", remplacer "45 jours" par : 75 jours

MEA : Dans "ii", remplacer "45 jours" par : 60 jours

Service de garantie

Europe occidentale – Ajouter :

La garantie des Machines acquises en Europe de l'ouest est valide et applicable dans tous les pays de l'Europe de l'ouest, sous réserve que les Machines aient été annoncées et mises à disposition dans ces pays. Pour les besoins du présent paragraphe, l'Europe occidentale désigne l'Allemagne, l'Andorre, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, Monaco, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, San Marin, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède, la Suisse, l'Etat du Vatican et tout pays intégré ultérieurement à l'Union Européenne, à compter de la date de son adhésion.

Si vous achetez une Machine en Europe occidentale, vous pouvez obtenir le service prévu par la Garantie de cette Machine dans n'importe lequel de ces pays, soit auprès d'un revendeur IBM agréé pour exercer ce service, soit auprès d'IBM, sous réserve que la Machine ait été annoncée et mise à disposition par IBM dans le pays dans lequel vous souhaitez obtenir le service.

Autriche, Allemagne – Ajouter :

Pendant la période de garantie, les frais de transport de la Machine en panne vers un centre IBM sont à la charge d'IBM.

Moyen Orient, Afrique – Ajouter :

Si vous achetez une Machine dans un pays du Moyen-Orient ou en Afrique, vous pouvez obtenir le service prévu par la Garantie de cette Machine auprès d'une entité IBM du pays dans lequel vous avez effectué l'achat, si cette entité IBM fournit un tel service dans ce pays, ou auprès d'un revendeur IBM autorisé par IBM à fournir un tel service sur ladite Machine dans le pays concerné. Le service prévu par la Garantie est disponible dans un rayon de 50 kilomètres d'un Emplacement de service IBM ou d'un Fournisseur de services agréé IBM. Les frais de transport des Machines situées à plus de 50 kilomètres d'un emplacement de service IBM ou d'un fournisseur de services agréé IBM sont à votre charge.

Limitation de responsabilité

France, Allemagne, Malte, Portugal, Espagne – Insérer après "dépassement" et avant "le montant" :
plus de 500 000 (cinq cent mille euros) ou

Irlande, Royaume-Uni – Remplacer la phrase "le montant des dommages réels et directs que vous avez payé jusqu'à" par :
125 % de

Loi applicable – Remplacer “le pays dans lequel vous avez acquis la Machine” par :

Albanie, Arménie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Ex-République yougoslave de Macédoine, Georgie, Hongrie, Kazakhstan, Kirghizistan, Moldavie, Monténégro, Roumanie, Serbie, Tadjikistan, Turkménistan, Ukraine et Ouzbékistan : Autriche ;

Algérie, Andorre, Bénin, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, République centrafricaine, Tchad, Comores, République du Congo, Djibouti, République démocratique du Congo, Guinée équatoriale, Guyane française, Polynésie française, Gabon, Guinée, Guinée-Bissau, Côte-d'Ivoire, Liban, Madagascar, Mali, Mauritanie, Maurice, Mayotte, Maroc, Nouvelle-Calédonie, Niger, la Réunion, Sénégal, Seychelles, Togo, Tunisie, Vanuatu et Wallis et Futuna : France ;

Angola, Bahreïn, Botswana, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Gambie, Ghana, Jordanie, Kenya, Koweït, Libéria, Malawi, Malte, Mozambique, Nigeria, Oman, Pakistan, Qatar, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Arabie saoudite, Sierra Leone, Somalie, Tanzanie, Ouganda, Émirats arabes unis, Royaume-Uni, Cisjordanie/Gaza, Yémen, Zambie, Zimbabwe : Angleterre ;

Estonie, Lettonie et Lituanie : Finlande ;

Russie : lois de la Fédération de Russie ;

Afrique du Sud, Namibie, Lesotho et Swaziland : République d'Afrique du Sud.

Loi applicable – Ajouter : Juridiction

Dans les pays ci-dessous, tous les désaccords seront portés devant et soumis à la compétence exclusive des tribunaux suivants :

Andorre : Tribunal de commerce de Paris ;

Autriche : Tribunal de Vienne, Autriche (centre-ville) ;

Grèce : Tribunal compétent d'Athènes ;

Israël : Tribunaux de Tel Aviv-Jaffa ;

Italie : Tribunaux de Milan ;

Portugal : Tribunaux de Lisbonne ;

Afrique du Sud, Namibie, Lesotho et Swaziland : Haute Cour de Johannesburg ;

Espagne : tribunaux de Madrid ;

Turquie : tribunaux centraux d'Istanbul (Çağlayan) et Directions Exécutives d'Istanbul, République de Turquie ;

Royaume-Uni : tribunaux anglais.

Loi applicable – Ajouter : Résolution de désaccord

Albanie, Arménie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Ex-République yougoslave de Macédoine, Georgie, Hongrie, Kazakhstan, Kirghizistan, Moldavie, Monténégro, Roumanie, Serbie, Tadjikistan, Turkménistan, Ukraine et Ouzbékistan : Tout désaccord sera définitivement réglé selon les Règles d'Arbitrage et de Conciliation de la Federal Economic Chamber de Vienne (lois viennoises).

Algérie, Bénin, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, République centrafricaine, Tchad, Comores, République du Congo, Djibouti, République démocratique du Congo, Guinée équatoriale, Guyane française, Polynésie française, Gabon, Guinée, Guinée-Bissau, Côte-d'Ivoire, Liban, Madagascar, Mali, Mauritanie, Maurice, Mayotte, Maroc, Nouvelle-Calédonie, Niger, la Réunion, Sénégal, Seychelles, Togo, Tunisie, Vanuatu et Wallis et Futuna : tout désaccord sera définitivement réglé par l'arbitrage, administré par la Cour internationale d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale de Paris, conformément à ses règles d'arbitrage en vigueur à cette période, sauf en cas de modification d'un commun accord entre les parties.

Angola, Bahreïn, Botswana, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Gambie, Ghana, Jordanie, Kenya, Koweït, Libéria, Libye, Malawi, Malte, Mozambique, Nigeria, Oman, Pakistan, Qatar, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Arabie saoudite, Sierra Leone, Somalie, Tanzanie, Ouganda, Émirats arabes unis, Cisjordanie/Gaza, Yémen, Zambie, Zimbabwe : tout désaccord sera définitivement réglé par l'arbitrage, administré par le Tribunal international d'arbitrage de Londres, conformément aux règles d'arbitrage LCIA en vigueur à cette période, sauf en cas de modification d'un commun accord entre les parties.

Estonie, Lettonie et Lituanie : tout désaccord sera définitivement résolu par voie d'arbitrage à Helsinki, Finlande, conformément aux lois d'arbitrage finlandaises en vigueur.

Russie : Tout désaccord sera réglé par le Tribunal d'Arbitrage de Moscou.

Afrique du Sud, Namibie, Lesotho et Swaziland : tout désaccord sera définitivement réglé par l'arbitrage, administré par les Règles de la Fondation d'arbitrage de l'Afrique du Sud (Règles AFSA), conformément aux règles d'arbitrage ICC en vigueur au moment de l'arbitrage, sauf en cas de modification d'un commun accord entre les parties.

Chapitre 3 – Informations relatives à la garantie

Type(s) de machine	Pays d'acquisition	Période de Garantie	Type de service prévu par la Garantie	Niveau de service

Le service de garantie est planifié en fonction des éléments suivants : 1) heure de réception de la demande de service ; 2) technologie de la Machine et redondance ; et 3) disponibilité des pièces. Pour obtenir des informations spécifiques à un pays et un emplacement, contactez votre représentant ou fournisseur de services IBM local.

** Comprend une garantie standard et une extension de garantie supplémentaire. Consultez vos assistants pour un traitement financier adéquat pour cette offre.

Types de services prévus par la Garantie

Type 1 – Unité remplaçable par l'utilisateur (CRU), y compris les Pièces uniquement

IBM vous fournit des CRU pour que vous les installiez vous-même. Les informations sur les CRU et les instructions de remplacement sont fournies avec la Machine et sont disponibles auprès d'IBM à tout moment sur simple demande. Les CRU sont désignées comme de niveau 1 (obligatoire) ou 2 (facultatif). L'installation des CRU de niveau 1 vous incombe. Si IBM installe une CRU de niveau 1 à votre demande, les frais d'installation vous seront facturés. Vous pouvez installer une CRU de niveau 2 vous-même ou demander à IBM de l'installer, sans frais supplémentaire, selon le type de service prévu par la Garantie de la Machine. IBM précise dans les éléments fournis avec une CRU de remplacement si la CRU défectueuse doit lui être renvoyée. Lorsque le retour de l'unité défectueuse est requis, les instructions de retour et un conteneur sont fournis avec la CRU de remplacement. La CRU de remplacement peut Vous être facturée si IBM ne reçoit pas la CRU défectueuse dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la CRU de remplacement.

Type 5 – CRU et Service sur site

A la discrétion d'IBM, vous bénéficierez de la maintenance de votre CRU, ou IBM ou votre revendeur réparera ou remplacera la Machine défaillante sur votre site et en vérifiera le fonctionnement.

Type 6 – CRU et Service de collecte ou de dépôt

A la discrétion d'IBM, vous bénéficierez de la maintenance de votre CRU ou vous déconnecterez la Machine défaillante à des fins de collecte organisée par IBM. Il vous sera fourni un conteneur d'expédition et un coursier prélèvera votre Machine et la livrera à un centre de maintenance désigné. A la suite de la réparation ou du remplacement de la Machine, IBM organisera la livraison en retour de la Machine. Vous êtes responsable de l'installation de la Machine et de la vérification de son fonctionnement.

Type 7 – CRU et Service de livraison ou d'expédition par le client

A la discrétion d'IBM, vous bénéficierez de la maintenance de votre CRU ou vous livrerez ou expédiez, selon les instructions d'IBM (frais de transport payés d'avance, sauf indication contraire d'IBM), la Machine défaillante que vous conditionnez de façon appropriée à un site désigné par IBM. IBM mettra la Machine réparée ou remplacée à votre disposition à des fins de collecte ou, en cas de service d'expédition, IBM vous renverra la Machine réparée ou remplacée en port payé, sauf indication contraire d'IBM. Vous êtes responsable de l'installation de la Machine et de la vérification de son fonctionnement.

Type 8 – CRU et Service de remplacement de Machine

A la discrétion d'IBM, vous bénéficierez de la maintenance indiquée de votre CRU ou IBM se chargera de l'expédition d'une Machine de remplacement sur votre site. Vous devez emballer la Machine défectueuse dans le conteneur de la Machine de remplacement et la renvoyer à IBM. Les frais de transport dans les deux sens sont à la charge d'IBM. La Machine de remplacement peut Vous être facturée si IBM ne reçoit pas la Machine défectueuse dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la Machine de remplacement. Vous êtes responsable de l'installation de la Machine et de la vérification de son fonctionnement.

Niveaux de service

Les niveaux de service spécifiés ci-dessous sont des **objectifs** de temps de réponse et ne sont pas garantis. Le niveau de service spécifié peut ne pas être disponible dans tous les emplacements de par le monde. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer lorsque le service se fait hors du territoire d'intervention habituel d'IBM. Les temps de réponse s'appuient sur les jours et heures ouvrés locaux standard. A moins d'une autre disposition, les temps de réponse sont mesurés entre le moment où le client contacte IBM suite à un incident et celui où IBM résout l'incident à distance, ou prévoit une opération de maintenance.

1 – Jour ouvré suivant (NBD), 9x5, repose sur un effort commercialement raisonnable.

3 – Même jour (SD), 24x7.

En cas d'impossibilité à installer et à utiliser les outils et le matériel de connectivité à distance disponibles à des fins de signalement direct des incidents, l'identification et la résolution de ces derniers peut affecter les temps de réponse.

Informations de contact IBM

Au Canada ou aux Etats-Unis, appelez le 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378).

A l'extérieur des Etats-Unis et du Canada, prenez contact avec IBM dans le pays où vous résidez ou visitez le site d'IBM Directory of Worldwide Contacts, à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/planetwide/>