

Dichiarazione di Limitazione della Garanzia

La presente Dichiarazione di Limitazione della Garanzia (Statement of Limited Warranty, SOLW) include la Sezione 1 – Garanzia della Macchina, la Sezione 2 – Condizioni Obbligatorie del Paese e la Sezione 3 – Informazioni sulla Garanzia. Le condizioni della Sezione 2 sostituiscono o modificano quelle della Sezione 1 nei paesi specificati. Sezione 3 – Le Informazioni sulla Garanzia (Sezione 3) vengono spedite con la Macchina e includono le informazioni specifiche sul prodotto come, ad esempio, il periodo di garanzia, la tipologia del servizio di garanzia e il livello di servizio per la Macchina, che sono specificati nella Sezione 3. "Cliente" indica il soggetto giuridico che ha acquistato la Macchina per il proprio utilizzo. "IBM" indica il soggetto giuridico IBM che ha fornito la Macchina al Cliente o al rivenditore del Cliente, ad esempio, International Business Machines Corporation negli Stati Uniti o IBM World Trade Corporation, oppure il soggetto giuridico IBM locale del vostro paese. Il presente SOLW è disponibile in più lingue alla pagina web http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/ Le informazioni sulla questione ambientale, compreso lo smaltimento delle batterie, sono disponibili alla pagina web www.ibm.com/ibm/environment

Sezione 1 – Garanzia sulla Macchina

Il termine "Macchina" indica un dispositivo IBM che include le relative funzionalità, gli aggiornamenti e gli accessori, e non include alcun programma software, sia esso pre-caricato o installato successivamente nella Macchina. Alcune Macchine contengono il Codice Macchina come identificato alla pagina web http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html Il Codice Macchina è costituito da istruzioni informatiche, aggiornamenti correttivi, sostituzioni e materiali correlati, come ad esempio i dati e le password assegnati, forniti, utilizzati o generati dal Codice Macchina, che consentono le operazioni dei processori, dello storage o di altre funzionalità della macchina.

IBM garantisce che una Macchina, utilizzata nel relativo ambiente operativo specificato, sarà conforme alle specifiche ufficiali pubblicate. Durante il periodo di garanzia, IBM riparerà o sostituirà la Macchina senza alcun addebito. IBM può richiedere la prova di acquisto (ossia, una copia della ricevuta di vendita o della fattura di acquisto) per convalidare la titolarità alla garanzia.

Se la Macchina non funziona come garantito durante il periodo di garanzia e non è possibile risolvere il problema telefonicamente o elettronicamente, tramite l'applicazione del Codice Macchina o degli aggiornamenti del software o con una CRU, IBM, il suo subfornitore o un rivenditore autorizzato da IBM a fornire il servizio in garanzia, a propria discrezione, provvederà a 1) riparare la Macchina affinché funzioni come garantito o 2) sostituire la Macchina con un'altra con funzionalità equivalenti. Se non è possibile effettuare nessuna delle due alternative, il Cliente potrà riportare la Macchina sul luogo dell'acquisto e ottenere il rimborso della stessa.

Salvo diversamente specificato da IBM, tali garanzie si applicano solo nel paese o regione in cui è stata acquistata la Macchina.

Le garanzie di IBM si applicano solo alle Macchine acquistate esclusivamente per uso personale e non per la rivendita. IBM non garantisce il funzionamento ininterrotto e senza errori di una Macchina IBM, né che correggerà tutti gli eventuali difetti. Queste garanzie sono le uniche garanzie prestate da IBM e sostituiscono tutte le altre garanzie di legge, o le altre garanzie o condizioni, espresse o implicite, incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, garanzie o condizioni di soddisfazione e qualità raggiunti, di commerciabilità e di idoneità per uno scopo specifico, fatto salvo quanto stabilito da norme di legge. Le garanzie non saranno applicate nella misura in cui vi sia stato un utilizzo errato, modifiche, danni non causati da IBM, mancato rispetto delle istruzioni fornite da IBM o se diversamente specificato nella Sezione 3. Il Supporto tecnico o altri tipi di supporto forniti per una Macchina in garanzia come, ad esempio, l'assistenza con domande relative a "come fare per" e quelle riguardanti il setup e l'installazione, sono forniti senza garanzia di alcun tipo. Alcune giurisdizioni non consentono l'esclusione, espressa o implicita, delle garanzie, pertanto, la suddetta esclusione potrebbe non essere applicabile. In tal caso, la durata delle Garanzie sarà limitata al periodo di garanzia e dopo tale periodo non sarà applicata alcuna garanzia. Alcune giurisdizioni non consentono le limitazioni sulla durata di una garanzia implicita, pertanto la limitazione di cui sopra potrebbe non essere applicabile. Le condizioni del presente SOLW non limitano in alcun modo i diritti dei consumatori che non possono essere limitati convenzionalmente .

Gli accessori, gli articoli di fornitura e consumabili e le parti strutturali (ad esempio, telai e coperture) non sono in garanzia. Le batterie sono articoli consumabili e non in garanzia salvo IBM non specifichi la garanzia nella Sezione 3. In caso di rimozione o alterazione delle etichette identificative o di parti di essa, la garanzia per le Macchine viene annullata.

Nessuna omologazione.

Salvo specificato diversamente da IBM in una lettera d'annuncio pubblicata da IBM relativa ad una Macchina, la Macchina non è certificata per il collegamento mediante alcun mezzo a interfacce di reti di telecomunicazione pubbliche. Il certificato può essere richiesto per legge prima di effettuare tale collegamento.

Data di Inizio della Garanzia

Il periodo di garanzia inizia:

- per una Macchina specificata come Setup del Cliente (Customer Set Up, CSU), il secondo giorno lavorativo successivo al periodo di transito standard consentito;
- per una Macchina non specificata come CSU, prima del (i) giorno lavorativo successivo al giorno in cui IBM ha completato la relativa procedura di installazione standard e (ii) 45 giorni dopo la spedizione da parte di IBM.

Alcune offerte di servizi e prodotti IBM collegate ad una "Data di Installazione" della Macchina saranno fatturate e il periodo avrà inizio nella data di inizio della garanzia della Macchina come sopra specificato.

Installazioni

Il Cliente deve attenersi alle istruzioni fornite per l'installazione delle Macchine CSU. Se una Macchina, della cui installazione è responsabile IBM, non è resa disponibile per l'installazione entro sei mesi dalla data in cui IBM ha consegnato la Macchina all'acquirente o al rivenditore, l'installazione sarà soggetta ad un corrispettivo in base alle condizioni relative ai Servizi concordate separatamente con IBM.

Per una Macchina della cui installazione è responsabile IBM, se l'acquirente sceglie di installare o mantenere da solo la Macchina, riposizionare la Macchina o provvedere a farla installare, mantenere o riposizionare da terzi, IBM si riserva il diritto di controllare la Macchina prima di fornire il servizio di garanzia. IBM può, a sua unica discrezione, addebitare l'attività di controllo. Se la Macchina non è in condizioni accettabili per il servizio di garanzia, secondo quanto determinato esclusivamente da IBM, il Cliente può richiedere a IBM di ripristinare le condizioni di idoneità per il servizio o ritirare la richiesta per il servizio di garanzia. IBM determinerà se il ripristino è possibile. Il ripristino è un Servizio fatturabile. Se specificato, potranno essere applicati costi aggiuntivi quali il trasporto o la spedizione speciale.

Le funzioni, le conversioni o gli aggiornamenti implicano la rimozione di parti e la loro restituzione ad IBM. Una parte o funzionalità IBM installata durante l'installazione iniziale di una Macchina è soggetta al periodo di garanzia della Macchina, in vigore a partire dall'installazione della Macchina. Una parte o funzionalità IBM che sostituisce una parte o funzionalità precedentemente installata acquisisce il periodo di garanzia restante della parte o funzionalità sostituita. Una parte o funzionalità IBM che è stata aggiunta ad una Macchina senza sostituzione di una parte o funzionalità precedentemente installata è soggetta al periodo di garanzia specificato per la parte o funzionalità aggiunta. Salvo diversamente specificato da IBM, il periodo di garanzia, il tipo di servizio di garanzia e il livello di servizio di tale parte o funzionalità sono gli stessi della Macchina su cui è installata.

Quando il servizio di garanzia comporta la sostituzione di una Macchina o di una sua parte, l'articolo sostituito diventa proprietà di IBM, mentre la sostituzione diventa di proprietà del Cliente. Il Cliente dichiara che tutte le parti rimosse sono originali e inalterate. La sostituzione potrebbe non prevedere un pezzo nuovo, ma sarà comunque perfettamente funzionante e almeno funzionalmente equivalente all'elemento sostituito. La sostituzione acquisisce lo stato di garanzia dell'articolo sostituito.

Servizio di Garanzia

Se la Macchina IBM non funziona come garantito durante il periodo di garanzia, fare riferimento alla documentazione sui servizi consegnata con la Macchina per informazioni sulle procedure per la determinazione del problema e l'assistenza del supporto. Una copia della documentazione sui servizi per la Macchina è inoltre disponibile alla pagina web http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html sotto Support e Download.

Se la risoluzione del problema risulta impossibile con la documentazione sui servizi, contattare IBM o il rivenditore per ottenere il servizio di garanzia. Le informazioni di contatto di IBM vengono fornite nella Sezione III.

IBM tenterà di diagnosticare e di risolvere il problema per telefono o elettronicamente accedendo ad un sito web IBM. Alcune Macchine possiedono capacità di supporto remoto per la segnalazione diretta di problemi, per loro diagnosi e risoluzione con IBM. È necessario attenersi alle procedure per la determinazione e risoluzione del problema specificate da IBM. Successivamente alla determinazione del problema, se IBM riterrà che è necessario un intervento on-site, sarà programmato l'intervento di un tecnico dell'assistenza presso la sede della Macchina.

Il servizio di garanzia può essere eseguito presso la sede del Cliente o presso le sedi di IBM. IBM può spedire l'intera Macchina o parti della stessa o il relativo software presso altre sedi IBM o di terzi in tutto il mondo. IBM utilizza risorse globali (personale temporaneamente residente utilizzato a livello locale e altre risorse in tutto il mondo utilizzate a qualsiasi titolo) per la fornitura dei servizi di garanzia.

IBM non è responsabile del risparmio o della protezione dei fondi, dei programmi non forniti da IBM con le apparecchiature originali o dei dati contenuti in una Macchina restituita a IBM. Prima di restituire una Macchina a IBM, il Cliente deve rimuovere in modo sicuro tutti i programmi non IBM e tutti i dati (compresi i dati riservati, di proprietà e personali per quanto riguarda qualsiasi persona fisica o giuridica) da qualsiasi Macchina restituita ad IBM e si accerterà che sia priva di limitazioni normative per garantirne la restituzione. Il Cliente è responsabile di eseguire un backup adeguato dei contenuti.

Aggiornamenti. Il Cliente ha la responsabilità di provvedere al download o di ottenere da IBM e installare il Codice Macchina designato (microcodice, codice di sistema input/output di base (basic input/output system code, BIOS), dei programmi di utilità, dei driver dei dispositivi e dei diagnostici consegnati con una Macchina IBM) e di altri aggiornamenti software, in modo tempestivo, scaricati da un sito web IBM o altri supporti elettronici e di attenersi alle istruzioni fornite da IBM. Il Cliente potrà richiedere a IBM di installare le modifiche del Codice Macchina come servizio fatturabile.

IBM, il suo subfornitore o il rivenditore cercheranno di gestire e installare le modifiche tecniche per la Macchina.

CRU. Alcune parti delle Macchine IBM sono indicate come Customer Replaceable Unit (CRU). Se il problema può essere risolto con una CRU (ad es. la tastiera, la memoria, il disco fisso) IBM consegnerà la CRU al Cliente che avrà cura di installarla.

Responsabilità del Business Partner

Il Cliente dovrà:

- a. informare IBM o il rivenditore delle modifiche presso la sede della Macchina;
- b. prima che una Macchina o una sua parte venga sostituita, di rimuovere tutte le funzionalità, parti, opzioni, modifiche e unità connesse che non siano comprese nella garanzia e garantire che la Macchina sia priva di qualsiasi limitazione legale che ne impedisca la sostituzione;

- c. quando il tipo di servizio di garanzia prevede la spedizione della Macchina malfunzionante a IBM, spedirla opportunamente imballata, come da specifiche IBM, presso una sede indicata da IBM. Dopo che la Macchina è stata riparata o sostituita, IBM riconsegnerà la Macchina riparata oppure fornirà una Macchina sostitutiva a proprie spese, salvo diversamente specificato da IBM;
- d. ottenere l'autorizzazione da parte del proprietario di una Macchina prima di richiedere il servizio di garanzia, se applicabile;
- e. fornire un accesso sufficiente e sicuro alle strutture e alla Macchina per consentire l'erogazione dei servizi (pulite, ben illuminate e adatte allo scopo), compresa l'area di lavoro appropriata per il disassemblaggio e riassemblaggio della Macchina IBM;
- f. attenersi alle procedure di richiesta del servizio che IBM fornisce e alle linee guida relative alle responsabilità e forniture dell'operatore, prima di inserire una richiesta;
- g. consentire ad IBM, a un suo subfornitore o al rivenditore di installare modifiche tecniche obbligatorie, quali quelle richieste per la sicurezza; e
- h. rimanere responsabile della protezione adeguata della Macchina e di tutti i dati ivi contenuti ogni qualvolta che IBM vi accede in remoto per fornire assistenza nell'individuazione del problema. Se il Cliente nega l'accesso a IBM, IBM potrà essere limitata nella propria capacità di risolvere il problema.

Limitazione di Responsabilità

La responsabilità complessiva di IBM per tutte le richieste di risarcimento relative alla presente Macchina sarà limitata ai soli danni diretti effettivi, subiti dal Cliente, per un ammontare massimo pari al totale degli importi pagati per la Macchina che è oggetto dell'azione legale, indipendentemente dai motivi su cui si basa l'azione stessa. Questo limite si applica complessivamente a IBM, alle proprie controllate, alle controllanti, alle persone che a vario titolo lavorano per IBM e ai propri fornitori. In nessun caso IBM sarà responsabile per danni speciali, incidentali, indiretti o per danni economici di tipo consequenziale, o perdite di profitto, di opportunità commerciali, di fatturato, di avviamento di previsti risparmi. I seguenti importi, se IBM ne è responsabile per legge, non sono soggetti a quanto sopra specificato: i) danni fisici a persone (incluso il decesso); ii) danni ai beni immobili e mobili appartenenti alle persone fisiche; e iii) danni che non possono essere limitati dalla legge applicabile.

Il Cliente e IBM accettano di provvedere alla rispettiva gestione del rischio (compresa l'assicurazione) in caso di danni, distruzione, perdita, furto o assunzione di governo (complessivamente indicato come Perdita) dei rispettivi beni materiali (di proprietà o in locazione) e nessuna delle Parti sarà responsabile verso l'altro per tale perdita, tranne in caso di negligenza ai sensi della legge applicabile.

Legge applicabile

Le leggi del paese in cui è stata acquistata la Macchina disciplineranno, interpreteranno e rispetteranno tutti i diritti e gli obblighi di IBM e del Cliente relativi all'oggetto del presente SOLW, senza creare conflitto con i principi di legge.

Tutti i diritti e le obbligazioni sono di competenza esclusiva del tribunale in cui è stata acquistata la Macchina.

Sezione 2 – Condizioni richieste in base al paese

AMERICHE

Legge applicabile – Sostituire "il paese in cui il Cliente ha acquistato la Macchina" con:

Canada – Provincia dell'Ontario.

Stati Uniti, Anguilla, Antigua/Barbuda, Aruba, Isole Vergini Britanniche, Isole Cayman, Dominica, Grenada, Guyana, Saint Kitts e Nevis, Santa Lucia, Saint Maarten e Grenadine – Stato di New York, USA.

Data di Inizio della Garanzia

Argentina, Brasile, Cile, Colombia, Ecuador, Messico, Perù, Uruguay, Venezuela – sostituire "periodo di transito standard consentito" con: data di consegna.

ASIA PACIFICO

Sostituire tutti i riferimenti a "paese" (ad es., "paese in cui è stata acquistata la Macchina") con:

Hong Kong – Hong Kong SAR

Corea – Repubblica di Corea

Taiwan – Taiwan

Macau – Macau SAR

Taiwan – Taiwan

Garanzia della Macchina

Australia – *Aggiungere:*

Le garanzie specificate sono in aggiunta a qualsiasi diritto contemplato nell'Australian Consumer Law o in altre leggi simili e sono limitate solo se consentito dalla legislazione applicabile. 'Australian Consumer Law' indica il Programma 2 del 'Competition and Consumer Act 2010'. Laddove un prodotto fornito da IBM al Cliente, sia ritenuto essere, per gli scopi del Competition and Consumer Act 2010, una "transazione del consumatore" (come definito nell'Australian Consumer Law) allora, oltre agli altri diritti del Cliente in base all'accordo tra le Parti, si potrà applicare quanto segue: i prodotti IBM sono forniti di garanzie che non possono essere escluse ai sensi della normativa prevista dall'Australian Consumer Law. Il Cliente ha diritto alla sostituzione o al rimborso per un guasto grave e all'indennizzo per qualsiasi altra perdita o danno prevedibile. Il Cliente ha inoltre diritto alla riparazione o sostituzione delle merci qualora la loro qualità non sia accettabile e il guasto non porti ad un guasto di maggiore entità.

Nuova Zelanda – *Aggiungere:*

Le garanzie specificate in questa Sezione vanno aggiunte a qualsiasi diritto si possa avere in base al Consumer Guarantees Act del 1993 o ad altre norme che non possono essere escluse o limitate. Il Consumer Guarantees Act del 1993 non si applicherà relativamente alle merci che IBM fornisce, se si richiedono merci per scopi commerciali come definito nell'Atto.

Data di Inizio della Garanzia (a) – Sostituire "il secondo giorno lavorativo successivo al periodo di transito standard consentito" con:

Giappone: alla scadenza del ^{decimo} giorno successivo alla spedizione da parte di IBM

Corea: l'ultimo giorno del periodo di transito standard consentito di IBM

Repubblica Popolare Cinese (PRC): prima del (i) secondo giorno lavorativo successivo al giorno di arrivo presso la sede di installazione del Cliente e (ii) due mesi dopo la data di consegna. Quando la suddetta Macchina viene consegnata per essere collegata ad una Macchina della cui installazione è responsabile IBM, il periodo di garanzia del Setup della Macchina del Cliente sarà successivo alle due date di installazione.

Data di Inizio della Garanzia (b)

Giappone: sostituire "i" con "il decimo giorno successivo a quello in cui IBM completa la propria procedura standard di installazione"

PRC, Taiwan, Hong Kong, Macau: nel comma "ii", sostituire "45 giorni" con: 75 giorni

Legge applicabile – Sostituire "il paese in cui il Cliente ha acquistato la Macchina" con:

Cambogia, Laos: lo Stato di New York, Stati Uniti;

Australia: lo Stato del Territorio in cui viene acquistata la Macchina;

Legge applicabile – *Aggiungere Risoluzione delle controversie*

Cambogia, India, Laos, Filippine, Vietnam: le controversie saranno risolte tramite arbitrato che sarà tenuto a Singapore in conformità con le Regole dell'Arbitrato del Singapore International Arbitration Center ("Regole SIAC") allora in vigore.

Indonesia: le controversie saranno risolte tramite arbitrato che sarà tenuto a Jakarta, Indonesia, in conformità con le regole del Board of the Indonesian National Board of Arbitration (Badan Arbitrase Nasional Indonesia o "BANI") allora in vigore.

Malesia: le controversie saranno risolte tramite arbitrato che sarà tenuto a Kuala Lumpur, in conformità con le Regole dell'Arbitrato del Kuala Lumpur Regional Centre for Arbitration ("Regole KLRCA") allora in vigore.

Repubblica Popolare Cinese: entrambe le Parti hanno il diritto di inviare una richiesta di risoluzione della controversia alla China International Economic and Trade Arbitration Commission, con sede in Pechino, PRC, per l'arbitrato in conformità con le norme arbitrali in vigore al momento.

Legge applicabile – Aggiungere: giurisdizione

Per qualsiasi controversia le Parti saranno competenti e soggette all'esclusiva giurisdizione i seguenti tribunali:

Hong Kong, Macau: i tribunali di Hong Kong Special Administrative Region (SAR);

Corea: il Tribunale di Seoul Central District della Repubblica di Corea;

Taiwan: i tribunali di Taiwan.

EUROPA, MEDIO ORIENTE, AFRICA (EMEA)

Unione Europea – aggiungere alla fine del primo paragrafo:

Le informazioni specifiche sullo smaltimento delle batterie sono disponibili alla pagina web <http://www-05.ibm.com/uk/weee/>

Garanzia della Macchina

Irlanda – Aggiungere:

Salvo quanto espressamente dichiarato in questi termini e condizioni, o nella Sezione 12 del Sale of Goods Act 1893 come modificato dal Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 ("Atto 1980"), tutte le condizioni o garanzie (espresse o implicite, legali o altro) sono qui escluse comprese, ad esempio, garanzie implicite del Sale of Goods Act 1893 come modificato dal 1980 Act (inclusa, ad esclusione di ogni dubbio, la sezione 39 dell'Atto 1980).

Data di Inizio della Garanzia

Austria, Grecia, Cipro – sostituire "periodo di transito standard consentito" con: consegna della macchina

Repubblica Ceca, Israele, Slovacchia – sostituire "periodo di transito standard consentito" con: consegna della macchina

Spagna: *sostituire* "Il secondo giorno lavorativo successivo al periodo di transito standard consentito" *con:* sette giorni dalla spedizione

Russia, Armenia, Azerbaijan, Belarus, Georgia, Kazakhstan, Kyrgyzstan, Tajikistan, Turkmenistan, Ucraina, Uzbekistan – Nel comma "ii", sostituire "45 giorni" con: 75 giorni

MEA: *nel comma "ii", sostituire "45 giorni" con:* 60 giorni

Servizio di Garanzia

Europa Occidentale – aggiungere:

La garanzia per le Macchine IBM acquisite in Europa Occidentale è valida e applicabile in tutti i paesi dell'Europa Occidentale, a condizione che le Macchine siano state presentate e rese disponibili in tali paesi. Ai fini di questo paragrafo, per Europa Occidentale si intende Andorra, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Islanda, Irlanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Monaco, Paesi Bassi, Norvegia, Polonia, Portogallo, Romania, San Marino, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Regno Unito, Stato Vaticano, e qualsiasi paese entrato a far parte dell'Unione Europea, dalla data di ingresso.

Se si acquista una Macchina nell'Europa Occidentale, è possibile ottenere il servizio di garanzia per quella Macchina in uno qualsiasi di quei paesi da un rivenditore IBM autorizzato a fornire il servizio di garanzia o da IBM, a condizione che la Macchina sia stata annunciata e resa disponibile da IBM nel paese in cui si desidera ottenere il servizio.

Austria, Germania – Aggiungere:

Durante il periodo di garanzia, il trasporto per la consegna ad IBM della Macchina malfunzionante sarà a spese di IBM.

Medio Oriente, Africa – Aggiungere:

Se si acquista una Macchina in un paese del Medio Oriente o dell'Africa, è possibile ottenere il servizio di garanzia per quella Macchina da un ente IBM all'interno del paese di acquisto, se tale ente IBM fornisce il servizio di garanzia in quel paese, o da un rivenditore IBM, autorizzato da IBM a fornire il servizio di garanzia per quella Macchina in tale paese. Il servizio di Garanzia è disponibile entro 50 chilometri da una sede di servizi IBM o da un service provider autorizzato da IBM. Il Cliente è responsabile dei costi di trasporto per le Macchine che si trovano oltre 50 KM da una sede di servizi IBM o da un service provider autorizzato da IBM.

Limitazione di Responsabilità

Francia, Germania, Malta, Portogallo, Spagna – Inserire dopo "limitata" e prima di "ammontare":
superiore a € 500.000 (€ 500.000) oppure

Irlanda, Regno Unito – Sostituire la frase "sarà limitata all'ammontare dei soli danni diretti effettivi subiti dal Cliente, per un ammontare pari al" con: 125% di

Legge applicabile – Sostituire "il paese in cui il Cliente ha acquistato la Macchina" con:

Albania, Armenia, Azerbaijan, Belarus, Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Croazia, Repubblica di Macedonia dell'Ex Jugoslavia, Georgia, Ungheria, Kazakhstan, Kyrgyzstan, Moldavia, Montenegro, Romania, Serbia, Tajikistan, Turkmenistan, Ucraina e Uzbekistan: Austria;

Algeria, Andorra, Benin, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Capo Verde, Repubblica Centrafricana, Ciad, Comore, Repubblica del Congo, Gibuti, Repubblica Democratica del Congo, Guinea Equatoriale, Guyana Francese, Polinesia Francese, Gabon, Guinea, Guinea-Bissau, Costa d'Avorio, Libano, Madagascar, Mali, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Marocco, Nuova Caledonia, Niger, Reunion, Senegal, Seychelles, Togo, Tunisia, Vanuatu e Wallis e Futuna: Francia;

Angola, Bahrain, Botswana, Egitto, Eritrea, Etiopia, Gambia, Ghana, Giordania, Kenya, Kuwait, Liberia, Malawi, Malta, Mozambico, Nigeria, Oman, Pakistan, Qatar, Rwanda, Sao Tome e Principe, Arabia Saudita, Sierra Leone, Somalia, Tanzania, Uganda, Emirati Arabi Uniti, il Regno Unito, West Bank/Gaza, Yemen, Zambia, Zimbabwe : Inghilterra;

Estonia, Lettonia e Lituania: Finlandia;

Russia: le leggi della Federazione Russa;

Sud Africa, Namibia, Lesotho e Swaziland: Repubblica Sudafricana.

Legge applicabile – Aggiungere: giurisdizione

Per qualsiasi controversia le Parti saranno competenti e soggette all'esclusiva giurisdizione dei seguenti tribunali:

Andorra: il Tribunale Commerciale di Parigi;

Austria: il tribunale di Vienna, Austria (Inner-City);

Grecia: il foro competente di Atene;

Israele: i tribunali di Tel Aviv-Jaffa;

Italia: i tribunali di Milano;

Portogallo: i tribunali di Lisbona;

Sud Africa, Namibia, Lesotho e Swaziland: la Corte Suprema di Johannesburg;

Spagna: i tribunali di Madrid;

Turchia: il Tribunale Centrale di Istanbul e i Direttorati Esecutivi di Istanbul, la Repubblica Turca;

Regno Unito: i tribunali inglesi.

Legge applicabile – Aggiungere Risoluzione delle controversie

Albania, Armenia, Azerbaijan, Bielorussia, Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Croazia, Ex Repubblica Iugoslava di Macedonia, Georgia, Ungheria, Kazakhstan, Kyrgyzstan, Moldavia, Polonia, Romania, Russia, Serbia, Slovacchia, Tajikistan, Turkmenistan, Ucraina e Uzbekistan: Tutte le controversie saranno risolte in base alle regole dell'Arbitration and Conciliation della Federal Economic Chamber di Vienna (Regole di Vienna).

Algeria, Benin, Burkina Faso, Burundi, Cameroon, Capo Verde, Repubblica Centrafricana, Chad, Comoros, Repubblica del Congo, Djibouti, Repubblica Democratica del Congo, Guinea Equatoriale, Guiana Francese, Polinesia Francese, Gabon, Guinea, Guinea-Bissau, Costa d'Avorio, Libano, Madagascar, Mali, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Marocco, Nuova Caledonia, Niger, Reunion, Senegal, Seychelles, Togo, Tunisia, Vanuatu, Wallis e Futuna: Tutte le controversie saranno risolte in base all'arbitrato, amministrato dall' ICC International Court of Arbitration a Parigi, in base alle regole di arbitrato in vigore al momento, salvo diversamente modificato dall'accordo tra le Parti.

Angola, Bahrain, Botswana, Egitto, Eritrea, Etiopia, Gambia, Ghana, Giordania, Kenya, Kuwait, Liberia, Libia, Malawi, Malta, Mozambico, Nigeria, Oman, Pakistan, Qatar, Rwanda, Sao Tome e Principe, Arabia Saudita, Sierra Leone, Somalia, Tanzania, Uganda, Emirati Arabi Uniti, Cisgiordania/Gaza, Yemen, Zambia, Zimbabwe: tutte le controversie saranno risolte in base all'arbitrato, amministrato dal London Court of International Arbitration, in base alle regole di arbitrato LCIA in vigore al momento, salvo diversamente modificato dall'accordo tra le Parti.

Estonia, Lettonia e Lituania: tutte le controversie saranno risolte in arbitrato che si terrà ad Helsinki, Finlandia, in conformità alle leggi d'arbitrato della Finlandia allora in vigore.

Russia: tutte le controversie saranno risolte dal Tribunale Arbitrale di Mosca.

Sud Africa, Namibia, Lesotho e Swaziland: tutte le controversie saranno risolte dall'arbitrato, amministrato dall' Arbitration Foundation of South Africa Rules (Normativa AFSA), in base alle regole di arbitrato ICC in vigore al momento, salvo diversamente modificato dall'accordo tra le Parti.

Sezione 3 – Informazioni relative alla Garanzia

Tipi di Macchina	Paese d'acquisto	Periodo di Garanzia	Tipologia del Servizio di Garanzia	Livello di Servizio

Il servizio di garanzia sarà programmato in base a: 1) data di ricezione della richiesta di servizio; 2) tecnologia e ridondanza della Macchina; e 3) disponibilità delle parti. Contattare il rappresentante locale IBM o il service provider per ottenere informazioni specifiche sul paese e la sede.

** Include la Garanzia Standard e ulteriori Servizi di Garanzia Estesa. Consultare i propri consulenti per quanto riguarda il trattamento finanziario adeguato per questa offerta.

Tipologia del Servizio di Garanzia

Tipo 1 - Servizio per Customer Replaceable Unit (CRU), che include solo le Parti

IBM fornisce al Cliente le CRU sostitutive che devono essere installate a cura del Cliente. Le informazioni sulle CRU e le istruzioni per la sostituzione vengono spedite insieme alla Macchina e sono disponibili presso IBM su richiesta, in qualsiasi momento. Le CRU sono classificate come Livello 1 (obbligatorio) o Livello 2 (facoltativo). L'installazione delle CRU di Livello 1 è di responsabilità del Cliente. Se in seguito a una richiesta del Cliente, IBM installa una CRU di Livello 1, il Cliente dovrà corrispondere il costo dell'installazione. Il Cliente può installare una CRU di Livello 2 o richiedere che IBM installi la CRU, gratuitamente, in base al tipo di servizio di garanzia previsto per la Macchina. IBM specifica nei materiali spediti con una CRU sostitutiva se la CRU difettosa deve essere restituita ad IBM. Quando è necessaria una restituzione, le istruzioni sulla restituzione ed un contenitore vengono spediti con la CRU sostitutiva. Al Cliente potrà essere addebitata la CRU sostitutiva se IBM non riceverà la CRU difettosa entro 15 giorni dal momento in cui è stata ricevuta la parte sostitutiva.

Tipo 5 - CRU e Servizio on-site

A discrezione di IBM, il Cliente riceverà il servizio delle CRU oppure IBM o il rivenditore ripareranno la Macchina malfunzionante presso la sede del Cliente e ne verificheranno il funzionamento.

Tipo 6 - CRU e Servizio di Corriere o Deposito

A discrezione di IBM, il Cliente riceverà il servizio delle CRU oppure il Cliente dovrà scollegare la Macchina difettosa per il ritiro a cura di IBM. IBM consegnerà al Cliente un contenitore per la spedizione ed un corriere preleverà la Macchina del Cliente e la consegnerà ad un centro di assistenza designato. In seguito alla riparazione o sostituzione, IBM provvederà alla consegna della Macchina. Il Cliente è responsabile della sua installazione e della verifica del funzionamento.

Tipo 7 - CRU Servizio di Consegna o di Posta a domicilio

A discrezione di IBM, il Cliente riceverà il servizio delle CRU oppure consegnerà o invierà come specificato da IBM (servizio prepagato, salvo diversamente specificato da IBM) la Macchina difettosa adeguatamente confezionata ad una sede designata da IBM. Una volta effettuata la riparazione o la sostituzione della Macchina da parte di IBM, IBM la renderà disponibile per il ritiro da parte del Cliente o, quando previsto, tramite il servizio di Posta a domicilio, IBM la restituirà a proprie spese, salvo diversamente specificato da IBM. Il Cliente è responsabile della sua installazione e della verifica del funzionamento.

Tipo 8 - CRU e Servizio di Sostituzione Macchina

A discrezione di IBM, il Cliente riceverà il servizio delle CRU specificato oppure IBM avvierà la spedizione verso la sede del Cliente di una Macchina sostitutiva. Il Cliente dovrà confezionare la Macchina difettosa utilizzando il contenitore di spedizione che conteneva la Macchina sostitutiva e restituire la Macchina difettosa ad IBM. Le spese di trasporto, in entrambe le direzioni, saranno a carico di IBM. Al Cliente potrà essere addebitata la Macchina sostitutiva se IBM non riceverà la Macchina difettosa entro 15 giorni dal momento in cui il Cliente ha ricevuto la Macchina sostitutiva. Il Cliente è responsabile della sua installazione e della verifica del funzionamento.

Livelli di Servizio

I livelli di servizio di seguito indicati sono da considerare **soltanto come obiettivi** di possibili tempi di risposta e non sono pertanto garantiti. Il livello di servizio indicato potrebbe non essere disponibile in tutte le sedi. Potrebbero essere applicati i corrispettivi al di fuori dell'area di servizio standard di IBM. I tempi di risposta si basano sui giorni lavorativi standard locali e sulle ore di lavoro. Salvo quanto diversamente specificato, i tempi di risposta sono misurati dal momento in cui IBM viene contattata dal Cliente per la determinazione del problema fino alla risoluzione del problema in remoto da parte di IBM o dal servizio programmato da eseguire.

1 – Il Giorno Lavorativo Successivo (Next Business Day, NBD) è 9x5 e si basa su sforzi commercialmente ragionevoli.

3 – Stessa giornata (Same Day, SD), 24x7.

L'impossibilità di installare e utilizzare strumenti e apparecchiature di connettività remota disponibili per la segnalazione diretta del problema e per la determinazione e risoluzione da remoto del problema stesso potrebbe richiedere un maggiore tempo di risposta.

Informazioni di Contatto IBM

Per IBM in Canada o negli Stati Uniti, chiamare il numero 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378).

Al di fuori degli Stati Uniti e del Canada, contattare IBM nel proprio paese o visitare IBM Directory of Worldwide Contacts alla pagina web <http://www.ibm.com/planetwide/>