

## 保証の内容と制限

この「保証の内容と制限 (SOLW)」(以下、「本書」といいます)は、第 1 章 - 機械の保証、第 2 章 - 各国の必須条項、および第 3 章 - 保証情報で構成されています。第 2 章には、規定された国々の第 1 章に記載の条項を変更または置き換える条項が記載されています。第 3 章 - 保証情報 (第 3 章) は機械に付属しているものであり、第 3 章に規定されている機械の保証期間、保証サービスの種類、およびサービス・レベルなど、製品固有の情報が含まれています。「お客様」とは、自ら使用する目的で機械を取得した法人を意味します。「IBM」とは、お客様またはお客様担当の IBM ビジネス・パートナーに機械を提供した IBM 法人 (例えば、米国の International Business Machines Corporation、IBM World Trade Corporation、またはお客様の国の IBM 法人など) を意味します。次の IBM の Web サイトで、本書 (SOLW) が複数の言語で入手できます。

[http://www.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/](http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/) バッテリーの廃棄などの環境上の懸念に関する情報は、以下のサイトで入手できます。[www.ibm.com/ibm/environment](http://www.ibm.com/ibm/environment)

### 第 1 章 - 機械の保証

「機械」とは、その機構、アップグレード、およびアクセサリーを含む、IBM ブランドの装置であり、その機械にあらかじめ導入されていたか、後で導入されたかにかかわらず、いかなるソフトウェア・プログラムも含まれません。特定の機械には、以下のサイトで識別されている機械コードが組み込まれています。

[http://www.ibm.com/servers/support/machine\\_warranties/support\\_by\\_product.html](http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html) 機械コードは、機械のプロセッサ、ストレージ、またはその他の機能の稼働を許可する、コンピューター命令、フィックス、交換用機械、および関連素材 (機械コードが前提としたり、機械コードが提供する、または機械コードが生成する、あるいは機械コードで使用されるデータとパスワードなど) です。

IBM は、IBM の所定稼働環境で使用される機械が IBM の正式に公開された仕様に適合することを保証します。保証期間中、IBM は、かかる機械の修理または交換を無償で行います。IBM は、保証サービスを受ける権利があるかどうかを確認するために、お客様に購入証明書 (例えば、受領書または領収書) の提示を求める場合があります。

機械が保証期間中に仕様どおりの稼働状態でなくなり、かつ電話または Web サイトを通じた対応、機械コードもしくはソフトウェアの更新、あるいは CRU の使用で問題を解決できない場合、IBM、IBM の従契約者、または IBM が保証サービスを提供することを認めたビジネス・パートナーは、その判断により、1) 機械を修理して保証どおり稼働させるか、または 2) 少なくとも機能的に同等の機械と交換します。機械の修理もしくは交換が可能でない場合、お客様は、この機械を購入元に返却することにより、支払済み代金の返金を受けることができます。

IBM が別途定める場合を除き、本書は、お客様が IBM 機械を購入された国または地域においてのみ適用されます。

IBM 保証は、再販目的ではなく、お客様自身が使用する目的で取得した機械にのみ適用されます。IBM は、機械の稼働が中断しないこともしくはその実行に誤りがないこと、またはすべての欠陥を IBM が修正することを保証するものではありません。本保証は、お客様に提供される保証のすべてを規定したものであり、十分な品質の保証、商品性の保証、法律上の瑕疵担保責任、特定目的適合性の保証、および権原または第三者の権利の不侵害の保証を含む黙示の保証責任または保証条件に代わるものとします。誤用、変更、IBM により引き起こされたものではない損傷があるか、または IBM が提供する手順を遵守できない場合、あるいは第 3 章で別途定められている場合、IBM 保証は適用されません。保証期間中の機械に対し提供される技術的またはその他のサポート (例えば、使用方法、機械のセットアップや導入に関する問い合わせに対する応答など) については、いかなる保証も適用されません。国または地域によっては、法律の強行規定により、保証責任の制限が禁じられる場合、強行規定の制限を受けるものとします。その場合の保証も、保証期間内に限定され、当該保証期間終了後は、いかなる保証も適用されません。国または地域によっては、法律の強行規定により、保証の適用期間の制限が禁じられている場合、強行規定の制限を受けるものとします。本書 (SOLW) は、消費者保護法規によるお客様の権利を制限するものではありません。

アクセサリー、サブライ品目、消耗品、および構造部品 (例えば、フレームやカバー) は保証の対象ではありません。バッテリーは消耗品であり、IBM が第 3 章で別途定められている場合を除き、保証されません。機械または部品の ID ラベルが変更もしくは取り外された機械についての保証は、無効となります。

#### 認証の適用除外

IBM が機械の公開済み IBM 発表レターで別途定める場合を除き、機械は、いかなる手段によっても公共通信ネットワークのインターフェースへの接続について認証されません。かかる接続を行うには、法律による認証が事前に要求される場合があります。

#### 保証の開始日

保証期間の開始:

- (a) カスタマー・セットアップ (CSU) と規定された機械の場合は、標準輸送期間後 2 営業日目。
- (b) CSU と規定されていない機械の場合は、(i) IBM による標準据付完了日の翌営業日または、(ii) IBM からの出荷から 45 日を経過した日のうち、いずれか早い日。

機械の「引渡日」にリンクしている特定の IBM サービスおよび製品オフオファリングについての請求書が送付され、その期間は、上記の規定どおり機械の保証開始日に開始します。

#### 据付

CSU 機械を据え付けるには、規定の手順に従う必要があります。IBM が据付責任を負う機械について、IBM からお客様または IBM ビジネス・パートナーへの出荷日から 6 カ月以内に IBM が据付作業を行える状態にならなかった場合、その後の IBM による据付作業は別個のサービス条件による有料サービスとなります。

IBM が据付責任を負う機械について、お客様自身が機械の据付またはサービスを行う場合、または第三者に機械の据付、サービス、または再配置を委ねる場合、IBM は保証サービスを提供する前に機械を検査する権利を留保します。IBM は、独自の判断により、検査に要する費用を請求することがあります。IBM の独自の判断により、機械が保証サービスを受けられる状態にないとされた場合、お客様はサービスを受けられる状態に機械を修復するよう IBM に依頼することも、保証サービスの要求を取り下げることができます。IBM は、修復が可能かどうかを決定します。修復は、有料サービスとして提供されます。輸送費用や特別処理費用などが指定される場合、追加料金が適用されます。

機構、コンバージョン、またはアップグレードは、部品の取り外しおよび IBM への返却を伴います。機械の初期導入時に取り付けられた IBM 部品または機構に対する保証期間は、機械の保証期間に従うものとし、機械の引渡日から開始するものとし、すでに据付済みの機械に取り付けられた部品や機構を IBM 部品または機構に交換する場合、取り外された部品または機構に対する保証期間の残存期間を引き継ぎます。部品または機構の取り外しを伴わずに機械に追加で取り付けられた部品または機構に対する保証期間は、かかる取り付け部品または機構の所定の保証期間に従うものとし、かかる部品または機構に対する保証期間、保証サービスの種類、およびサービス・レベルは、IBM が別途定める場合を除き、その部品または機構が取り付けられる機械と同じであるものとし、

保証サービスが機械または部品の交換を伴う場合、取り外された旧部品または機械は IBM の所有とし、取り付けられた交換部品または機械はお客様の所有となります。お客様はすべての取り外された部品が IBM 純正部品であり、変更されていないことを保証するものとし、取り付けられた交換部品または機械は新品でない場合もありますが、良好に稼働し、少なくとも交換された旧部品または機械と機能的に同等のものとし、取り付けられた部品または機械は、取り外された部品または機械に対する保証の条件を引き継ぎます。

## 保証サービス

IBM 機械が保証期間中に仕様どおりの良好な稼働状態でなくなった場合には、機械と一緒に出荷される、サポートと問題判別手順について記されたサービス関連文書（「問題判別の手引き」等）を参照してください。ご使用の機械のサービス関連文書は、次の IBM Web サイトの「サポートとダウンロード」から入手することもできます。[http://www-947.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/support\\_by\\_product.html](http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html)

サービス関連文書を使用しても問題を解決できない場合は、IBM または IBM ビジネス・パートナーに連絡し、保証サービスを受けてください。IBM の連絡先についての情報は第 3 章 - 保証情報に記載されます。

IBM は、電話による対応または IBM の Web サイトを通したやりとりにより、問題を判別し、解決を図ります。特定の機械は、IBM に直接障害報告を行い IBM が遠隔地から問題判別および問題解決を行う、遠隔支援の機能が備わっています。IBM が指定する問題の判別と解決の手順に従ってください。問題判別の後、オンサイト・サービスが必要であると IBM が判断した場合には、技術員が機械設置場所へ伺いサービスを提供します。

保証サービスは、お客様の製品設置場所または IBM の施設で実行することがあります。IBM は、機械の一部もしくはすべて、または機械のソフトウェアを海外の IBM や第三者のサービス・ロケーションへ送ることがあります。IBM は、保証サービスの提供にあたり、グローバル・リソース（その地域で働いている非永住者および世界中の施設にいる担当者）を使用します。

IBM は、お客様が IBM に返却した機械に含まれる、現金や有価証券、IBM がかかる機械と共に提供したのではないプログラムまたはデータの保管や保護についていかなる責任も負いません。お客様は、機械を IBM に返却する前に、理由を問わず IBM に返却する機械から、すべての他社プログラムおよびすべてのデータ（あらゆる個人または法人に関する機密データ、専有データ、および個人データを含む）を完全に消去し、機械の返却を妨げる法的制約がないことを保証するものとし、十分なコンテンツのバックアップは、お客様の責任となります。

**更新。** IBM の Web サイトまたは他の電子メディアから入手する、所定の機械コード（IBM 機械と一緒に提供される、マイクロコード、BIOS（基本入出力システム）、ユーティリティ・プログラム、デバイス・ドライバ、診断プログラム）およびその他のソフトウェアのアップデートについては、IBM が提供する手順に従って、お客様の責任で速やかにダウンロードするかまたは IBM から入手し、導入してください。お客様は機械コードの変更の導入作業を IBM に依頼することができますが、これは有料サービスとなります。

IBM、IBM の従契約者、または IBM ビジネス・パートナーは、機械に対し適切であると判断した技術的変更を実施することがあります。

**CRU。** IBM 機械の一部の部品は、カスタマー交換可能ユニット（CRU）と指定されています。キーボード、マウス、スピーカー、メモリー、ハード・ディスク等の CRU を使用して問題を解決できる場合には、IBM はお客様がご自身で導入できるように CRU を出荷します。

## お客様の責任

お客様は、以下のことを行うものとし、

- a. 機械の設置場所の変更を IBM および IBM ビジネス・パートナーに知らせること。
- b. 機械または部品の交換前に、保証が適用されないすべての機構、部品、オプション、改造物、付加物を取り外すものとし、機械に交換を妨げる法的な制約がないことを保証すること。
- c. 保証サービスの種類によっては、お客様が故障した機械を IBM が指定する方法で適切に梱包し、IBM 指定の場所へ送ること。IBM は、別段の定めがない限り、修理後の機械または交換機械を、IBM の負担でお客様にお届けします。
- d. 該当する場合、保証サービスを要求する前に機械の所有者から承諾を得ること。
- e. IBM 機械の分解および再組み立てを行うことができるよう、安全で適切な作業場（清潔で明るく、分解および再組み立ての目的に適した場所であること）を提供すること。
- f. IBM が提供するサービス要求の手順書に従い、かつ、要求を行う前にオペレーターの責任とサプライに関するガイドラインに従うこと。
- g. IBM、IBM の従契約者、または IBM ビジネス・パートナーが安全性を確保するなどの目的で必要不可欠な技術変更を適用できるようにすること。
- h. 問題の原因を特定する際に役立てるために IBM がリモートでアクセスするときにはいつでも、機械およびその機械に入っているすべてのデータを適切に保護する役割を担っていること。IBM によるリモートでのアクセスを拒否した場合、IBM の問題解決能力が制限される場合があります。

## 責任の制限

当該「機械」に関するすべての請求に対する IBM の責任は、請求の原因を問わず、現実に発生した直接の損害に対する、当該機械に対して支払われた金額を限度とする賠償責任に限られます。本責任の制限は、IBM、IBM の子会社、従契約者、およびサプライヤーに対する損害賠償請求にも適用されます。IBM は、特別損害、付随的損害、懲罰的損害、間接損害、およびその他の拡大損害、データの喪失、または損傷、逸失利益、ビジネス上の収益、信用または節約すべかりし費用に対して賠償責任を負いません。以下の金額は、IBM に法的責任がある場合、上記の制限は適用されません。i) 生命・身体に対する賠償責任、ii) 有体物に対する賠償責任、および iii) 適用法により制限が禁じられている損害には適用されません。

お客様と IBM は、それぞれ個別の有形固定資産（所有または賃貸）の損害、破壊、損失、盗難、または政府取得（総称して「損失」という）に対応するためにリスク管理（保険を含む）を図ることに同意するものであり、両当事者は、適用法の下での過失による責任を除き、かかる損失について相互に責任を負わないものとします。

## 準拠法

法原理の矛盾に関係する場合を除き、本書（SOLW）の対象分野に関連する両当事者のすべての権利義務を、規律、解釈、実施するために、お客様が機械を購入された国の法律が適用されます。

両当事者のすべての権利および義務について、お客様が機械が購入された国の裁判所を管轄裁判所とします。

## 第 2 章 - 各国固有の条項

### アメリカ

準拠法 - 「機械を購入された国」を、次のように置き換えます。

カナダ - オンタリオ州

アメリカ合衆国、アンギラ島、アンティグア/バルブーダ、アルバ、英領バージン諸島、ケイマン諸島、ドミニカ国、グレナダ、ガイアナ、セントクリストファー・ネイビス、セントルシア、サンマルタン、セントビンセント・グレナディーン諸島  
- アメリカ合衆国ニューヨーク州

### 保証の開始日

アルゼンチン、ブラジル、チリ、コロンビア、エクアドル、メキシコ、ペルー、ウルグアイ、ベネズエラ - 「標準輸送期間」を、「配送日」に置き換えます。

### アジア太平洋

「国」（例えば、「機械を購入された国」）のすべての参照を、次のように置き換えます。

香港 - 香港特別行政区

韓国 - 大韓民国

台湾 - 台湾

マカオ - マカオ特別行政区

台湾 - 台湾

### 機械の保証

オーストラリア - 次のような文を追加します。

規定された保証は、Australian Consumer Law またはその他の同様の法規に基づく権利に追加するものであり、適用される法規によって認められる範囲においてのみ制限されます。Australian Consumer Law は、Competition and Consumer Act 2010 の Schedule 2 を意味します。お客様に提供する製品が、Competition and Consumer Act 2010 の目的において「消費者取引」（Australian Consumer Law の定義による）とみなされる場合、本契約におけるその他の権利に加えて、以下が適用されることがあります（IBM 製品には、Australian Consumer Law において除外することができない保証が付いています）。お客様は、重大な故障に対する交換または返金、およびその他の合理的に予見可能な損失または損害に対する補償を受ける権利を有します。また、製品が許容できる品質でなく、故障が重大な故障には達しない場合に、製品の修理または交換を受ける権利も有します。

**ニュージーランド** - 次のような文を追加します。

本条に規定される保証条件は、Consumer Guarantees Act 1993 またはその他の強行法規に基づくお客様の権利に追加するものです。ただし Consumer Guarantees Act 1993 は、同法で定義するビジネスを目的として IBM が提供した製品についてはいかなる場合も適用されません。

**保証の開始日 (a)** - 「標準輸送期間後 2 営業日目」を、次のように置き換えます。

**日本:** IBM からの出荷から 10 日目が経過した日。

**韓国:** IBM の標準輸送期間の最終日。

**中華人民共和国 (PRC):** (i) お客様の据付場所に到着した後の 2 営業日目と、(ii) 配送日付の 2 カ月後のうち、いずれか早い方。かかる機械が、IBM が据付を担当する機械に接続するために配送された場合は、クライアント・セットアップ機械の保証期間は、2 つの据付日のうちのいずれか遅い方になります。

**保証の開始日 (b)**

**日本:** (i) を “IBM の標準据付作業の完了した日から 10 日目” に置き換えます。

**PRC、台湾、香港、マカオ:** 「ii」の「45 日」を「75 日」に置き換えます。

**準拠法** - 「機械を購入された国」を、次のように置き換えます。

**コロンビア、ラオス:** アメリカ合衆国ニューヨーク州;

**オーストラリア** - 機械が購入された州または地域

**準拠法** - 以下を追加します。紛争の解決方法

**カンボジア、インド、ラオス、フィリピン、ベトナム:** 紛争は、紛争発生時に有効な Singapore International Arbitration Center の仲裁規則（「SIAC 規則」）に従って、シンガポールにおける仲裁により最終的に解決されるものとします。

**インドネシア:** 紛争は、紛争発生時に有効な Indonesian National Board of Arbitration (Badan Arbitrase Nasional Indonesia (「BANI」)) の規則に従って、ジャカルタ (インドネシア) における仲裁により最終的に解決されるものとします。

**マレーシア:** 紛争は、紛争発生時に有効な Kuala Lumpur Regional Centre for Arbitration の仲裁規則（「KLRCA 規則」）に従って、クアラルンプールにおける仲裁により最終的に解決されるものとします。

**中華人民共和国:** いずれの当事者も、紛争発生時に有効な仲裁規則に従った仲裁を求めて、北京にある China International Economic and Trade Arbitration Commission (PRC) に対して紛争を提出する権利を有します。

**準拠法** - 以下を追加します。管轄

以下の国々では、すべての紛争は、管轄権を有する区域の以下の裁判所の専属管轄権に委ねられ、これに従うものとします。

**香港、マカオ:** 香港特別行政区 (SAR) の裁判所

**韓国:** 韓国のソウル中央地方裁判所

**台湾:** 台湾の裁判所。

**ヨーロッパ、中東、およびアフリカ (EMEA) 地域**

**欧州連合 (EU)** - 最初の段落の最後に、以下を追加します。

バッテリーの廃棄に関する具体的な情報は、以下のサイトに記載されています。 <http://www-05.ibm.com/uk/weee/>

**機械の保証**

**アイルランド** - 次の文を追加します。

本書、または Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (以下、「1980 Act」といいます) により修正された Sale of Goods Act 1893 の第 12 条で明示的に規定する場合を除き、1980 Act (1980 Act の第 39 条を含みます) により修正された Sale of Goods Act 1893 に基づく黙示の保証を含む (これに限るものではありません) すべての条件または保証責任 (明示か黙示か、法定のものか否かを問いません) は適用除外とします。

## 保証の開始日

オーストリア、ギリシャ、キプロス - 「標準輸送期間」を、「機械の輸送」に置き換えます。

チェコ共和国、イスラエル、スロバキア - 「標準輸送期間」を、「機械の輸送」に置き換えます。

スペイン: 「標準輸送期間後 2 営業日目」を、「出荷から 7 日」に置き換えます。

ロシア、アルメニア、アゼルバイジャン、ベラルーシ、ジョージア、カザフスタン、キルギス、タジキスタン、トルクメニスタン、ウクライナ、ウズベキスタン - 「ii」の「45 日」を、「75 日」に置き換えます。

MEA: 「ii」の「45 日」を、「60 日」に置き換えます。

## 保証サービス

西ヨーロッパ - 以下を追加します。

西ヨーロッパで購入された機械の保証は、IBM がその国でかかる機械を発表し、かつ販売していることを条件に、すべての西ヨーロッパ諸国で有効であり、適用されます。この段落で、西ヨーロッパは、アンドラ、オーストリア、ベルギー、ブルガリア、キプロス、チェコ共和国、デンマーク、エストニア、フィンランド、フランス、ドイツ、ギリシャ、ハンガリー、アイスランド、アイルランド、イタリア、ラトビア、リヒテンシュタイン、リトアニア、ルクセンブルグ、マルタ、モナコ、オランダ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、サンマリノ、スロバキア、スロベニア、スペイン、スウェーデン、スイス、英国、バチカン市国、および本「保証の内容と制限」の送付日以降に EU に加盟したすべての国を意味します。

機械が西ヨーロッパで購入された場合、保証サービスは、お客様が保証サービスの提供を望む国でかかる機械を IBM が発表し販売していることを条件に、保証 サービスを提供することが認められた IBM ビジネス・パートナーにより、あるいは現地の IBM により、いずれの西ヨーロッパ諸国においても、かかる機械の保証サービスを受けることができます。

オーストリア、ドイツ - 以下を追加します。

保証期間中の故障した機械の IBM への輸送費用は、IBM が負担するものとします。

中東、アフリカ - 以下を追加します。

お客様が機械を中東またはアフリカ諸国で購入された場合、購入された国において IBM 法人が保証サービスを提供している場合は、当該 IBM 法人より、その機械に対する保証サービスを受けることができます。また、その国でその機械に対して保証サービスを提供するよう IBM が認定した IBM ビジネス・パートナーより保証サービスを受けることができます。保証サービスは、IBM サービスの所在地または IBM により認可されたサービス提供者の所在地から 50 キロメートルの範囲内で利用することができます。IBM サービスの所在地または IBM により認可されたサービス提供者の所在地から 50 キロメートルを超える場所では、機械の輸送費用をお客様が負担する責任を負います。

## 責任の制限

フランス、ドイツ、マルタ、ポルトガル、スペイン - 「直接の損害金額」と「超える」の間に、以下を挿入します。  
と €500,000 (50 万ユーロ) のどちらか大きい方の金額

アイルランド、英国 - 「お客様に現実に発生した直接の損害金額」を、以下に置き換えます。の 125%

**準拠法** - 「機械を購入された国」を、以下に置き換えます。

アルバニア、アルメニア、アゼルバイジャン、ベラルーシ、ボスニア・ヘルツェゴビナ、ブルガリア、クロアチア、マケドニア共和国、グルジア、ハンガリー、カザフスタン、キルギスタン、モルドバ、モンテネグロ、ルーマニア、セルビア、タジキスタン、トルクメニスタン、ウクライナ、ウズベキスタン：オーストリア

アルジェリア、アンドラ、ベナン、ブルキナファソ、ブルンジ、カメルーン、カーボベルデ、中央アフリカ共和国、チャド、コモロ、コンゴ共和国、ジブチ、コンゴ民主共和国、赤道ギニア、仏領ギアナ、仏領ポリネシア、ガボン、ギニア、ギニアビサオ、コートジボアール、レバノン、マダガスカル、マリ、モーリタニア、モーリシャス、マヨット島、モロッコ、ニューカレドニア、ニジェール、レユニオン島、セネガル、セイシェル、トーゴ、チュニジア、バヌアツ、およびウォリス・フテナ：フランス

アンゴラ、バーレーン、ボツワナ、エジプト、エリトリア、エチオピア、ガンビア、ガーナ、ヨルダン、ケニア、クウェート、リベリア共和国、マラウイ、マルタ、モザンビーク、ナイジェリア、オマーン、パキスタン、カタール、ルワンダ、サントメ・プリンシペ、サウジアラビア、シエラレオネ、ソマリア、タンザニア、ウガンダ、アラブ首長国連邦、グレートブリテンおよび北部アイルランド連合王国（英国）、ヨルダン川西岸/ガザ地区、イエメン、ザンビア、およびジンバブエ：英国

エストニア、ラトビア、およびリトアニア：フィンランド

ロシア：ロシア連邦の法律

南アフリカ、ナミビア、レソト、およびスワジランド：南アフリカ共和国

**準拠法** - 以下を追加します。管轄

以下の国々では、すべての紛争は、以下の裁判所の専属管轄権に委ねられ、これに従うものとします。

アンドラ：Commercial Court of Paris

オーストリア：オーストリアのウィーン（インナーシティ）の裁判所

ギリシャ：アテネの管轄権を有する裁判所

イスラエル：テルアビブ・ヤフォの裁判所

イタリア：ミラノの裁判所

ポルトガル：リスボンの裁判所

南アフリカ、ナミビア、レソト、およびスワジランド：ヨハネスブルグの高等裁判所

スペイン：マドリードの裁判所

トルコ共和国：Istanbul Central (Çağlayan) Courts and Execution Directorates of Istanbul, the Republic of Turkey

グレートブリテンおよび北部アイルランド連合王国（英国）：英国の裁判所

**準拠法** - 以下を追加します。紛争の解決方法

アルバニア、アルメニア、アゼルバイジャン、ベラルーシ、ボスニア・ヘルツェゴビナ、ブルガリア、クロアチア、マケドニア共和国、グルジア、ハンガリー、カザフスタン、キルギスタン、モルドバ、モンテネグロ、ルーマニア、セルビア、タジキスタン、トルクメニスタン、ウクライナ、ウズベキスタン：すべての紛争は、ウィーンにある Federal Economic Chamber の Rules of Arbitration and Conciliation (Vienna 規則) に従って、最終的に解決されるものとします。

アルジェリア、ベナン、ブルキナファソ、ブルンジ、カメルーン、カーボベルデ、中央アフリカ共和国、チャド、コモロ、コンゴ共和国、ジブチ、コンゴ民主共和国、赤道ギニア、仏領ギアナ、仏領ポリネシア、ガボン、ギニア、ギニアビサオ、コートジボアール、レバノン、マダガスカル、マリ、モーリタニア、モーリシャス、マヨット島、モロッコ、ニューカレドニア、ニジェール、レユニオン島、セネガル、セイシェル、トーゴ、チュニジア、バヌアツ、およびウォリス・フテナ：すべての紛争は、パリにある ICC International Court of Arbitration (国際仲裁裁判所) の、紛争発生時に有効な仲裁規則に従って、国際仲裁裁判所により管理され、最終的に解決されるものとします。ただし、双方の合意により変更することができます。

アンゴラ、バーレーン、ボツワナ、エジプト、エリトリア、エチオピア、ガンビア、ガーナ、ヨルダン、ケニア、クウェート、リベリア共和国、リビア、マラウイ、マルタ、モザンビーク、ナイジェリア、オマーン、パキスタン、カタール、ルワンダ、サントメ・プリンシペ、サウジアラビア、シエラレオネ、ソマリア、タンザニア、ウガンダ、アラブ首長国連邦、ヨルダン川西岸/ガザ地区、イエメン、ザンビア、およびジンバブエ：すべての紛争は、紛争発生時に有効な LCIA (London Court of International Arbitration) 仲裁規則に従って、LCIA により管理され、仲裁により最終的に解決されるものとします。ただし、双方の合意により変更することができます。

エストニア、ラトビア、およびリトアニア：すべての紛争は、紛争発生時に有効なフィンランドの仲裁法に従って、フィンランドのヘルシンキで行なわれる仲裁で最終的に解決されるものとします。

ロシア：すべての紛争は、モスクワ仲裁裁判所によって解決されるものとします。

南アフリカ、ナミビア、レソト、スワジランド：すべての紛争は、紛争発生時に有効な ICC 仲裁規則に従って、Arbitration Foundation of South Africa Rules (AFSA 規則) により管理され、仲裁により最終的に解決されるものとします。ただし、双方の合意により変更することができます。



## 第 3 章 - 保証情報

マシン・タイプ	機械を購入した国	保証期間	保証サービスの種類	サービス・レベル

保証サービスのスケジューリングは、1) サービス要求を受け付けた日時、2) 対象の機械のテクノロジーと冗長性、および 3) 部品の在庫によって決定されます。▲国や地域に固有の情報については、IBM 担当員またはサービス提供者にお問い合わせください。

\*\* 標準保証および追加の拡張保証サービスが含まれます。このオファリングの適切な財務上の処理については、お客様の顧問にご相談ください。

### 保証サービスの種類

#### タイプ 1 - カスタマー交換可能ユニット (CRU: Customer Replaceable Unit) サービス (部品のみを含む)

IBM はお客様がご自身で導入できるように交換用 CRU をお客様に出荷します。CRU についての情報および交換手順のご案内は機械と一緒に出荷されます。また、お客様はこれらをいつでも IBM に要求し、入手することができます。CRU は、Tier 1 (お客様導入が必須) または Tier 2 (お客様導入はオプション) に指定されます。IBM が Tier 1 と指定する CRU の導入はお客様ご自身の責任で行っていただきます。お客様の要請により IBM が Tier 1 CRU の導入を行った場合は、その料金を請求させていただきます。IBM が Tier 2 と指定する CRU はお客様ご自身で導入することができますが、対象の機械に関して指定された保証サービスの種類に基づき、追加料金なしで IBM に導入を要求することもできます。IBM は、取り外した (故障した) CRU を IBM に返却する必要があるかどうかを交換用 CRU に同梱される資料に指定するものとします。返却が必要な場合は、返却の指示および返送用梱包材が交換用 CRU と一緒に出荷されます。▲故障した CRU が、交換用 CRU の受領から 15 日以内に返却されない場合、IBM は交換用 CRU の代金をお客様に請求させていただく場合があります。

#### タイプ 5 - CRU とオンサイト・サービス

IBM の判断により、お客様に CRU サービスを提供するか、または IBM もしくは IBM ビジネス・パートナーが故障している機械の修理をお客様の機械設置場所で行い、機械の動作を検証します。

#### タイプ 6 - CRU とクーリエ・サービス

IBM の判断により、お客様に CRU サービスを提供するか、または IBM が手配した引き取りサービスのためにお客様が故障した機械を取り外します。▲IBM は輸送用コンテナをお客様に提供します。宅配便業者が機械を回収し、指定されたサービス・センターに配送します。修理または交換後、IBM は、機械を返送する手配をします。返送された機械の取り付けおよび動作の検証は、お客様の責任となります。

#### タイプ 7 - CRU と持ち込みまたは郵送サービス

IBM の判断により、お客様に CRU サービスを提供するか、または IBM が指定する方法で (別途 IBM が定める場合を除き、送料前払い) お客様が適切に梱包した故障した機械を IBM が指定する場所に配送または郵送します。IBM は、機械を修理または交換した後、お客様が回収できるようにします。郵送サービスの場合、IBM は、別途 IBM が定める場合を除き、IBM の費用負担で機械をお客様に返送します。返送された機械の取り付けおよび動作の検証は、お客様の責任となります。

#### タイプ 8 - CRU と機械交換サービス

IBM の判断により、お客様に特定の CRU サービスを提供するか、または IBM がお客様先へ交換用機械を出荷します。お客様は交換用機械が入っていた輸送用コンテナに故障した機械を梱包し、故障した機械を IBM へ返送するものとします。交換用機械の送付および故障した機械の返却の送料は、IBM が負担します。お客様が、交換用機械の受領から 15 日以内に故障した機械を返却しない場合、IBM は交換用機械の代金を請求させていただく場合があります。返送された機械の取り付けおよび動作の検証は、お客様の責任となります。

### 保証サービスのサービス・レベル

以下に記載する保証サービスのサービス・レベルは、**目標応答時間**で設定されますが、保証されるものではありません。規定された保証サービスのレベルは、すべての地域で利用可能であるとは限りません。IBM の通常のサービス地域以外では追加料金がかかる場合があります。応答時間は、現地の標準営業日および勤務時間によって決まります。別段の定めがない限り、すべての応答は、お客様が IBM に問い合わせた時点から、IBM が遠隔で問題を解決したとき、または実施するサービスのスケジュールを設定したときまでを計測します。

1 - NBD (Next Business Day) は、商習慣上妥当な時間に 1 日 9 時間×週 5 日で提供されます。

3 - Same Day (SD) は 1 日 24 時間 週 7 日で提供されます。

問題の直接報告、遠隔問題判別および解決のために利用可能な遠隔支援技術、接続ツールまたは機器が導入もしくは使用されていない場合、結果的に応答時間が長くなる場合があります。



## **IBM 連絡先情報**

カナダまたは米国では、1-800-IBM-SERV（または 1-800-426-7378）に電話してください。

カナダおよび米国以外の場合は、お客様の国の IBM にお問い合わせ頂くか、または以下の IBM インターネット Web サイトにある IBM Directory of Worldwide Contacts をご覧ください。<http://www.ibm.com/planetwide/>