

Declaração de Garantia Limitada

A presente Declaração de Garantia Limitada (SOLW) inclui a Parte 1 – Garantia para Máquinas, a Parte 2 – Termos Específicos de Países e a Parte 3 – Informações sobre a Garantia. Os termos da Parte 2 substituem ou alteram os da Parte 1 nos países especificados. A Parte 3 – Informações sobre a Garantia (Parte 3) é expedida com a Máquina e inclui informações específicas do produto, tais como o período de garantia, o tipo de serviço de garantia e o nível de serviço para a Máquina, especificados na Parte 3. "Cliente" significa a entidade que adquiriu a Máquina para seu uso próprio. "IBM" significa a entidade IBM que forneceu a Máquina ao Cliente ou ao revendedor do Cliente, por exemplo, a International Business Machines Corporation nos Estados Unidos, a IBM World Trade Corporation ou a entidade IBM local no país do Cliente. A presente SOLW está disponível em vários idiomas, em http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/. Estão disponíveis informações acerca de preocupações ambientais, incluindo eliminação de baterias, em www.ibm.com/ibm/environment

Parte 1 – Garantia para Máquinas

Uma Máquina consiste num dispositivo da marca IBM, incluindo as respetivas características, upgrades e acessórios, não incluindo quaisquer programas de software, quer pré-instalados na Máquina, quer posteriormente instalados. Certas Máquinas contêm Código Máquina, tal como identificado em http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html O Código Máquina consiste em instruções informáticas, fixes, substituições e materiais relacionados, tais como dados e palavras-passe guardadas, fornecidas, utilizadas ou geradas pelo Código Máquina, que permitem o funcionamento dos processadores da máquina, armazenamento ou outras funcionalidades.

A IBM garante que uma Máquina utilizada no seu ambiente operativo especificado está em conformidade com as respetivas especificações publicadas oficialmente. Durante o respetivo período de garantia, a IBM irá reparar ou trocar a Máquina sem custos. A IBM poderá exigir uma prova de compra (isto é uma cópia do recibo ou fatura de compra) para validar a titularidade da garantia.

Se a Máquina não funcionar nos termos da garantia durante o período da garantia e o problema não poder ser resolvido por telefone, eletronicamente, através da aplicação de Código Máquina ou atualizações de software ou de uma CRU (conforme descrito abaixo), a IBM, um seu subcontratado ou um revendedor que tenha sido aprovado pela IBM para prestar serviço de garantia, irá, a seu critério, 1) reparar a Máquina ou para colocá-la em funcionamento nos termos da garantia, ou 2) substituí-la por uma Máquina, no mínimo, funcionalmente equivalente. Na impossibilidade de execução de uma das ações anteriores, o Cliente poderá devolver a Máquina no local onde efetuou a compra para efeitos de reembolso do montante pago.

Salvo especificação em contrário da IBM, estas garantias aplicam-se apenas no país ou região onde a Máquina tiver sido adquirida.

As garantias IBM aplicam-se apenas a Máquinas adquiridas para utilização do Cliente e não para revenda. A IBM não garante o funcionamento ininterrupto ou isento de erros de uma Máquina IBM ou que a IBM irá corrigir todos os defeitos. Estas garantias são as garantias exclusivas da IBM e substituem todas as outras garantias, incluindo as garantias implícitas ou condições de qualidade satisfatória, comercialização, não violação e adequação a um determinado fim. As garantias IBM não serão aplicáveis em caso de utilização indevida, modificação, danos não causados pela IBM, incumprimento das instruções fornecidas pela IBM ou conforme indicado na Parte 3. O suporte técnico ou outro fornecido para uma Máquina ao abrigo de garantia, tal como assistência com questões do tipo “como fazer” ou relativas à configuração e instalação da Máquina, é fornecido sem garantia de qualquer espécie. Algumas jurisdições não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas, não sendo, nesse caso, aplicável a exclusão acima. Nesse caso, as garantias estão temporariamente limitadas ao período de garantia, não sendo aplicáveis quaisquer garantias após esse período. Algumas jurisdições não permitem limitações à duração de uma garantia implícita, pelo que a limitação acima não é aplicável. Nenhum dos termos da presente SOLW afeta os direitos dos consumidores que não sejam passíveis de limitação contratual.

Os acessórios, itens de fornecimento, consumíveis e componentes estruturais (por exemplo, estruturas e coberturas) não são abrangidos pela garantia. As baterias constituem um consumível e não são abrangidas pela garantia, salvo se a IBM especificar a garantia na Parte 3. A garantia para Máquinas será anulada em caso de remoção ou alteração da Máquina ou das etiquetas de identificação dos componentes.

Não Homologação.

Salvo especificação em contrário pela IBM numa carta de aviso publicada relativa à Máquina, a Máquina não está certificada para ligação, por quaisquer meios, a interfaces de redes de telecomunicações públicas. Poderá ser legalmente exigida a certificação antes de qualquer tal ligação.

Data de Início da Garantia

O período de garantia tem início:

- (a) para uma Máquina especificada como de Configuração pelo Cliente (CSU), no segundo dia útil após o período padrão permitido para trânsito;
- (b) para uma Máquina não especificada como CSU, na data que se verificar primeiro entre (i) o dia útil após a IBM concluir o procedimento de instalação padrão e (ii) 45 dias após o envio por parte da IBM.

Algumas ofertas de serviços e produtos IBM associados à “Data de Instalação” de uma Máquina serão faturados e o seu período de vigência terá início na data de início da garantia da Máquina, conforme especificado acima.

Instalações

O Cliente terá de seguir as instruções fornecidas para instalar Máquinas CSU. Se uma Máquina cuja instalação seja da responsabilidade da IBM não for disponibilizada à IBM para instalação no prazo de seis meses a contar da data em que a IBM envia a Máquina para o comprador ou revendedor, a instalação ficará sujeita a termos de serviço separados para com a IBM.

No caso de um Máquina cuja instalação seja da responsabilidade da IBM, se o comprador optar por instalar a Máquina ou trabalhar na mesma, alterar a sua localização ou solicitar a instalação, reparação ou realocação da Máquina a terceiros, a IBM reserva-se o direito de proceder à inspeção da Máquina antes de fornecer o serviço de garantia. A IBM poderá, a seu exclusivo critério, cobrar pela inspeção. Se a Máquina não se encontrar num estado aceitável para a prestação do serviço de garantia, conforme exclusivamente determinado pela IBM, o Cliente poderá requerer à IBM a reparação da mesma para um estado aceitável para a prestação do serviço ou retirar o pedido do serviço de garantia. A IBM irá determinar se a reparação é possível. A reparação é fornecida como um serviço faturável. Se especificado, poderão ser aplicáveis encargos adicionais, tais como transporte e tratamento especial.

As características, conversões ou upgrades poderão implicar a remoção de componentes e a respetiva devolução à IBM. Um componente ou elemento IBM instalado durante a instalação inicial de uma Máquina está sujeito ao período de garantia da Máquina em vigor à data da instalação da Máquina. Um componente ou elemento IBM que substitua um componente ou função previamente instalado assume o período restante do período de garantia do componente ou elemento substituído. Um componente ou elemento IBM adicionado a uma Máquina sem substituição de um componente ou elemento previamente instalado fica sujeito ao período de garantia especificado para o componente ou elemento adicionado. Salvo especificação em contrário por parte da IBM, o período de garantia, tipo de serviço de garantia e nível de serviço de tal componente ou elemento é o mesmo que o da Máquina no qual se encontra instalado.

Sempre que o serviço de garantia implique a substituição de uma Máquina ou componente, o item substituído torna-se propriedade da IBM e o item de substituição torna-se propriedade do Cliente. O Cliente deverá garantir que todos os itens removidos são genuínos e inalterados. O item de substituição poderá não ser novo, mas estará em boas condições de funcionamento e será funcionalmente equivalente ao item substituído. O item de substituição assume o estado da garantia do item substituído.

Serviço de Garantia

Se a Máquina IBM não funcionar nos termos da garantia, durante o período de garantia, consulte a documentação sobre serviços fornecida com a Máquina para obter assistência e procedimentos de determinação de problemas. Está também disponível uma cópia da documentação sobre serviços em http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html, na secção Support and Downloads.

Se não for possível ao Cliente resolver o problema através da documentação sobre serviços, contacte a IBM ou o revendedor para obter o serviço de garantia. As informações de contacto da IBM estão indicadas na Parte III.

A IBM tentará diagnosticar e resolver o problema mediante contacto telefónico ou por via eletrónica, através do acesso a um website da IBM. Algumas Máquinas contêm funções de suporte remoto para reportar diretamente o problema, determinar remotamente o problema e resolver o problema junto da IBM. O Cliente terá de seguir os procedimentos de determinação e resolução de problemas especificados pela IBM. Após a determinação do problema, se a IBM considerar necessário serviço no local, será agendada a intervenção de um técnico de assistência nas instalações da instalação da Máquina.

O serviço de garantia poderá ser executado na localização do Cliente ou nas localizações da IBM. A IBM poderá enviar a Máquina, no seu todo ou em parte, ou o seu software para outras localizações da IBM ou de terceiros em todo o mundo. A IBM utiliza recursos globais (pessoal residente não permanente utilizado localmente e pessoal em localizações de todo o mundo) para a prestação de serviços de garantia.

A IBM não é responsável pela salvaguarda ou proteção de quaisquer fundos, programas não fornecidos pela IBM com o equipamento original ou quaisquer dados contidos numa Máquina devolvida à IBM. Antes de devolver uma Máquina à IBM, o Cliente terá de eliminar de forma segura todos os programas não IBM e todos os dados (incluindo dados confidenciais ou proprietários e dados pessoais relativos a qualquer indivíduo ou entidade) de qualquer Máquina devolvida à IBM, por qualquer motivo, e assegurar que esta se encontra isenta de quaisquer restrições legais que impeçam a sua devolução. O Cliente é responsável por manter cópias de segurança adequadas do conteúdo.

Atualizações. O Cliente é responsável por, prontamente, fazer o download, ou obter junto da IBM, e instalar o Código Máquina (microcódigo, código do BIOS (basic input/output system), utilitários, controladores de dispositivo e diagnósticos fornecidos com uma Máquina) e outras atualizações de software a partir de um website da IBM ou outro suporte eletrónico, bem como pela observância das instruções fornecidas pela IBM. O Cliente poderá solicitar a instalação por parte da IBM de alterações ao Código Máquina, sendo esse serviço faturável.

A IBM, o seu subcontratado ou o revendedor irão gerir e instalar alterações técnicas selecionadas aplicáveis à Máquina.

CRUs. Alguns componentes das Máquinas IBM são designadas como Unidades Substituíveis pelo Cliente (CRUs). Se o problema puder ser resolvido com uma CRU (por exemplo, teclado, memória ou unidade de disco rígido), a IBM enviará a CRU para instalação pelo Cliente.

Responsabilidades do Cliente

O Cliente irá:

- a. informar a IBM ou o revendedor de alterações na localização da Máquina;

- b. antes de uma Máquina ou componente ser substituído, remover todas as características, componentes, opções, alterações e conexões não abrangidos pela presente garantia e certificar-se de que a Máquina se encontra isenta de quaisquer restrições legais que impeçam a substituição;
- c. quando o tipo de serviço de garantia requer a entrega de uma Máquina avariada à IBM, enviá-la devidamente embalada, conforme especificado pela IBM, para uma localização designada pela IBM. Após a reparação ou substituição da Máquina, a IBM irá devolver a Máquina reparada, ou uma Máquina de substituição,, a expensas da IBM, salvo especificação em contrário por parte da IBM;
- d. obter autorização do proprietário de uma Máquina antes de solicitar o serviço de garantia, se aplicável;
- e. facultar acesso suficiente e seguro a instalações e à Máquina, no sentido de permitir a prestação dos serviços (instalações limpas, bem iluminadas e adequadas para o efeito), incluindo uma área de trabalho adequada para permitir a desmontagem e remontagem da Máquina IBM;
- f. seguir os procedimentos do pedido de serviço fornecidos pela IBM e seguir as diretrizes relativas a responsabilidades do operador e aos materiais, antes de efetuar o pedido;
- g. permitir à IBM, seu subcontratado ou revendedor a instalação de alterações técnicas obrigatórias de engenharia, tais como as relacionadas com segurança; e
- h. permanecer responsável pela proteção adequada da Máquina e de todos os dados contidos na mesma sempre que a IBM aceder remotamente à mesma para prestar assistência na determinação da causa do problema. Caso o Cliente recuse à IBM o acesso remoto, a IBM poderá ver-se limitada na sua capacidade de resolver o problema.

Limitação de Responsabilidade

A responsabilidade total da IBM por todas as reclamações relacionadas com esta Máquina não excederá o montante dos danos diretos efetivamente incorridos pelo Cliente, até ao limite dos encargos pagos pela Máquina sujeita à reclamação, independentemente do fundamento da reclamação. Este limite aplica-se, em conjunto, à IBM, suas subsidiárias, subcontratados e fornecedores. A IBM não será responsável por danos especiais, incidentais, exemplares, indiretos ou económicos consequenciais, perda de dados ou lucros cessantes, perda de negócio, valor, receitas, clientela ou poupanças antecipadas. Os seguintes montantes, no caso de a IBM ser legalmente responsável pelos mesmos, não estão sujeitos ao limite acima indicado: i) danos à integridade física (incluindo morte); ii) danos em imóveis e bens pessoais corpóreos; e iii) danos que não possam ser limitados por força da lei aplicável.

O Cliente e a IBM concordam em recorrer à sua própria gestão de risco (incluindo seguros) para cobrir danos, destruição, perda, roubo ou expropriação (em conjunto, Perdas) dos respetivos bens tangíveis (quer em regime de propriedade ou locação) e nenhuma das partes será responsável perante a outra por tais Perdas, exceto no caso de responsabilidade por negligência nos termos da lei aplicável.

Lei Aplicável

Os direitos e obrigações do Cliente e da IBM relacionados com o objeto da presente SLOW serão regidos, interpretados e executados ao abrigo da legislação do país no qual o Cliente adquiriu a Máquina, não se aplicando as regras de direito relativas ao conflito de normas.

Todos os direitos e obrigações estão sujeitos aos tribunais do país no qual a Máquina foi adquirida.

Parte 2 – Termos Específicos de Países

AMÉRICA

Lei Aplicável – Substituir “o país no qual o Cliente adquiriu a Máquina” por:

Canadá – a Província do Ontário.

Estados Unidos, Anguila, Antígua e Barbuda, Aruba, Ilhas Virgens Britânicas, Ilhas Caimão, Dominica, Granada, Guiana, São Cristóvão e Neves, Santa Lúcia, Saint Maarten, São Vicente e Granadinas – o Estado de Nova Iorque, EUA.

Data de Início da Garantia

Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, México, Peru, Uruguai, Venezuela – substituir “período padrão permitido para trânsito” por: data de entrega.

ÁSIA E PACÍFICO

Substituir todas as referências a “país” (isto é, “país no qual o Cliente adquiriu a Máquina”) por:

Hong Kong – RAE de Hong Kong

Coreia – a República da Coreia

Taiwan – Taiwan

Macau – RAE de Macau

Taiwan – Taiwan

Garantia para Máquinas

Austrália – Adicionar:

As garantias especificadas complementam quaisquer direitos ao abrigo da Lei do Consumidor australiana ou outra legislação semelhante e são apenas limitados na medida do permitido pela legislação aplicável. Lei do Consumidor australiana designa o Anexo 2 do Competition and Consumer Act de 2010. Sempre que um produto fornecido pela IBM ao Cliente seja, para efeitos do Competition and Consumer Act de 2010, considerado uma “transação comercial” (conforme definido na Lei do Consumidor australiana), para além dos restantes direitos do Cliente nos termos do nosso acordo, poderá ser aplicável o seguinte: Os produtos IBM são expedidos com garantias que não podem ser excluídas nos termos da Lei do Consumidor australiana. O Cliente tem direito a uma substituição ou um reembolso por uma falha grave e a compensação por qualquer outra perda ou dano razoavelmente previsível. O Cliente tem ainda direito a que os bens sejam reparados ou substituídos, caso os bens não tenham uma qualidade aceitável e a falha não seja uma falha grave.

Nova Zelândia – Adicionar:

As garantias especificadas nesta secção complementam quaisquer direitos que o Cliente possa ter ao abrigo do Consumer Guarantees Act de 1993 ou outra legislação que não possa ser excluída ou limitada. O Consumer Guarantees Act de 1993 não se aplica no que respeita a quaisquer bens fornecidos pela IBM, caso o Cliente requeira os bens para fins empresariais conforme definido nessa Lei.

Data de Início da Garantia (a) – Substituir “no segundo dia útil após o período padrão permitido para trânsito” por:

Japão: no fim do 10^o após a expedição por parte da IBM

Coreia: no último dia do período padrão permitido para trânsito da IBM

República Popular da China (RPC): na data que se verificar primeiro entre (i) o segundo dia útil após a chegada à localização de instalação do Cliente e (ii) dois meses após a data de entrega. Quando tal Máquina for entregue para ligação a uma Máquina cuja instalação seja da responsabilidade da IBM, o período de garantia da Máquina de Configuração pelo Cliente será a data que se verificar mais tarde entre as duas datas de instalação.

Data de Início da Garantia (b)

Japão: substituir “i” por “no 10^o dia a seguir ao dia em que a IBM conclui o procedimento de instalação padrão”

RPC, Taiwan, Hong Kong, Macau: Em “ii”, substituir “45 dias” por: 75 dias

Lei Aplicável – Substituir “o país no qual o Cliente adquiriu a Máquina” por:

Camboja, Laos: o Estado de Nova Iorque, Estados Unidos;

Austrália: o Estado ou Território em que a Máquina foi adquirida;

Lei Aplicável – Adicionar: **Resolução de Litígios**

Camboja, Índia, Laos, Filipinas, Vietname: Os litígios serão resolvidos, em última instância, por arbitragem que terá lugar em Singapura, em conformidade com as Regras de Arbitragem do Centro de Arbitragem Internacional de Singapura (“Regras do SIAC”) em vigor à data.

Indonésia: Os litígios serão resolvidos, em última instância, por arbitragem, que terá lugar em Jacarta, Indonésia, em conformidade com as regras do Conselho do Conselho Nacional de Arbitragem Indonésio (Badan Arbitrase Nasional Indonesia ou “BANI”) em vigor à data.

Malásia: Os litígios serão resolvidos, em última instância, por arbitragem que terá lugar em Kuala Lumpur, em conformidade com as Regras de Arbitragem do Centro Regional de Arbitragem de Kuala Lumpur ("Regras do KLRCA") em vigor à data.

República Popular da China: Qualquer uma das partes tem direito a submeter o litígio à Comissão Internacional de Arbitragem Comercial da China em Pequim, a PRC, para arbitragem em conformidade com as regras de arbitragem em vigor à data.

Lei Aplicável – Adicionar o seguinte: Jurisdição

Nos países abaixo, todos os litígios serão intentados perante e sujeitos à jurisdição exclusiva dos seguintes tribunais da jurisdição competente:

Hong Kong, Macau: os tribunais da Região Administrativa Especial (RAE) de Hong Kong;

Coreia: o Tribunal Distrital Central de Seul da República da Coreia;

Taiwan: os tribunais de Taiwan.

EUROPA, MÉDIO ORIENTE E ÁFRICA (EMEA)

União Europeia – Adicionar o seguinte no final do primeiro parágrafo:

Estão disponíveis informações específicas sobre a eliminação de baterias em <http://www-05.ibm.com/uk/weee/>

Garantia para Máquinas

Irlanda – Adicionar:

Exceto na medida do expressamente previsto nos presentes termos e condições ou na Secção 12 do Sale of Goods Act de 1893, tal como alterado pelo Sale of Goods and Supply of Services Act de 1980 (a Lei de 1980), todas as condições ou garantias (expressas ou implícitas, legais ou outras) são, pelo presente, excluídas, incluindo, sem limitação, quaisquer garantias implícitas constantes do Sale of Goods Act de 1893 tal como alterado pela Lei de 1980 (incluindo, para que não restem dúvidas, a secção 39 da Lei de 1980).

Data de Início da Garantia

Áustria, Grécia, Chipre – substituir “período padrão permitido para trânsito” por: entrega da máquina

República Checa, Israel, Eslováquia – substituir “o período padrão permitido para trânsito” por: entrega da máquina

Espanha: substituir “no segundo dia útil após o período padrão permitido para trânsito” por: sete dias após a expedição

Rússia, Arménia, Azerbaijão, Bielorrússia, Geórgia, Cazaquistão, Quirguistão, Tajiquistão, Turquemenistão, Ucrânia, Usbequistão – Em “ii”, substituir “45 dias” por: 75 dias

MEA: Em “ii”, substituir “45 dias” por: 60 dias

Serviço de Garantia

Europa Ocidental – Adicionar o seguinte:

A garantia das Máquinas adquiridas na Europa Ocidental é válida e aplicável em todos os países da Europa Ocidental, desde que as Máquinas tenha, sido anunciadas e disponibilizadas em tais países. Para efeitos deste parágrafo, Europa Ocidental significa Andorra, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Países Baixos, Noruega, Polónia, Portugal, Roménia, São Marino, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Suécia, Suíça, Reino Unido, Santa Sé e qualquer país que subsequentemente adira à União Europeia, a partir da data de adesão.

Se uma Máquina for adquirida na Europa Ocidental, o serviço de garantia poderá ser obtido para essa Máquina em qualquer país da Europa Ocidental, junto de um revendedor IBM aprovado para prestar serviço de garantia ou junto da IBM, desde que a Máquina tenha sido anunciada e disponibilizada pela IBM no país em que o Cliente pretende obter o serviço.

Áustria, Alemanha – Adicionar:

Durante o período de garantia, o transporte para a entrega da Máquina avariada à IBM será efetuado a expensas da IBM.

Médio Oriente, África – Adicionar:

Se o Cliente comprar uma Máquina num país do Médio Oriente ou África, o Cliente poderá obter serviço de garantia para essa Máquina junto da entidade IBM no país de compra, caso essa entidade IBM preste serviço de garantia nesse país, ou junto de um revendedor IBM, aprovado pela IBM para prestar serviço de garantia nessa Máquina nesse país. Está disponível serviço de garantia num raio de 50 quilómetros de uma localização de assistência IBM ou de um prestador de serviços aprovado pela IBM. O Cliente é responsável pelos custos de transporte de Máquinas localizadas fora do raio de 50 quilómetros de uma localização de assistência IBM ou de um prestador de serviços aprovado pela IBM.

Limitação de Responsabilidade

França, Alemanha, Malta, Portugal, Espanha – Inserir após “excederá” e antes de “o montante”:
até ao montante máximo de €500.000 (quinhentos mil euros) ou

Irlanda, Reino Unido – Substituir a expressão “o montante dos danos diretos efetivamente incorridos pelo Cliente, até” por:
125% de

Lei Aplicável – *Substituir “o país no qual o Cliente adquiriu a Máquina” por:*

Albânia, Arménia, Azerbaijão, Bielorrússia, Bósnia-Herzegovina, Bulgária, Croácia, Antiga República Jugoslava da Macedónia, Geórgia, Hungria, Cazaquistão, Quirguistão, Moldávia, Montenegro, Roménia, Sérvia, Tajiquistão, Turquemenistão, Ucrânia e Usbequistão: Áustria;

Argélia, Andorra, Benim, Burquina Faso, Burundi, Camarões, Cabo Verde, República Centro-Africana, Chade, Comores, República do Congo, Jibuti, República Democrática do Congo, Guiné Equatorial, Guiana Francesa, Polinésia Francesa, Gabão, Guiné, Guiné-Bissau, Costa do Marfim, Líbano, Madagáscar, Mali, Mauritânia, Maurícia, Mayotte, Marrocos, Nova Caledónia, Níger, Reunião, Senegal, Seicheles, Togo, Tunísia, Vanuatu e Wallis e Futuna: França;

Angola, Barém, Botsuana, Egito, Eritreia, Etiópia, Gâmbia, Gana, Jordânia, Quénia, Kuwait, Libéria, Malawi, Malta, Moçambique, Nigéria, Omã, Paquistão, Catar, Ruanda, São Tomé e Príncipe, Arábia Saudita, Serra Leoa, Somália, Tanzânia, Uganda, Emirados Árabes Unidos, Reino Unido, Cisjordânia/Faixa de Gaza, Iémen, Zâmbia, Zimbabué: Inglaterra;

Estónia, Letónia e Lituânia: Finlândia;

Rússia: as leis da Federação Russa;

África do Sul, Namíbia, Lesoto e Suazilândia: a República da África do Sul.

Lei Aplicável – *Adicionar o seguinte: Jurisdição*

Nos países abaixo indicados, todos os litígios serão intentados e estarão sujeitos à competência exclusiva dos seguintes tribunais:

Andorra: o Tribunal Comercial de Paris;

Áustria: o tribunal de Viena, Áustria (Cidade);

Grécia: o tribunal competente de Atenas;

Israel: os tribunais de Tel Aviv-Jaffa;

Itália: os tribunais de Milão;

Portugal: os tribunais de Lisboa;

África do Sul, Namíbia, Lesoto e Suazilândia: o Supremo Tribunal de Joanesburgo;

Espanha: os tribunais de Madrid;

Turquia: os tribunais centrais de Istambul e os Diretorados de Execução de Istambul a República da Turquia;

Reino Unido: os tribunais ingleses.

Lei Aplicável – *Adicionar: Resolução de Litígios*

Albânia, Arménia, Azerbaijão, Bielorrússia, Bósnia-Herzegovina, Bulgária, Croácia, Antiga República Jugoslava da Macedónia, Geórgia, Hungria, Cazaquistão, Quirguistão, Moldávia, Montenegro, Roménia, Sérvia, Tajiquistão, Turquemenistão, Ucrânia e Usbequistão: Todos os litígios serão resolvidos, em última instância, de acordo com as Regras de Arbitragem e Conciliação da Câmara Federal da Economia de Viena (Regras de Viena).

Argélia, Benim, Burquina Faso, Burundi, Camarões, Cabo Verde, República Centro-Africana, Chade, Comores, República do Congo, Jibuti, República Democrática do Congo, Guiné Equatorial, Guiné-Bissau, Guiana Francesa, Polinésia Francesa, Gabão, Guiné, Guiné-Bissau, Costa do Marfim, Líbano, Madagáscar, Mali, Mauritânia, Maurícia, Mayotte, Marrocos, Nova Caledónia, Níger, Reunião, Senegal, Seicheles, Togo, Tunísia, Vanuatu, Wallis e Futuna: Todos os litígios serão resolvidos, em última instância por arbitragem, administrada pelo Tribunal Internacional de Arbitragem da CCI, em Paris, em conformidade com as suas regras de arbitragem em vigor à data, salvo modificação por acordo das partes.

Angola, Barém, Botsuana, Egito, Eritreia, Etiópia, Gâmbia, Gana, Jordânia, Quénia, Kuwait, Libéria, Líbia, Malawi, Malta, Moçambique, Nigéria, Omã, Paquistão, Catar, Ruanda, São Tomé e Príncipe, Arábia Saudita, Serra Leoa, Somália, Tanzânia, Uganda, Emirados Árabes Unidos, Cisjordânia, Iémen, Zâmbia, Zimbabué: Todos os litígios serão resolvidos, em última instância, por arbitragem, administrada pelo Tribunal Arbitral Internacional de Londres, em conformidade com as regras do LCIA em vigor à data, salvo modificação por acordo das partes.

Estónia, Letónia e Lituânia: Todos os litígios serão resolvidos, em última instância, por arbitragem em Helsínquia, Finlândia, em conformidade com as leis de arbitragem da Finlândia em vigor à data.

Rússia: Todos os litígios serão resolvidos pelo Tribunal Arbitral de Moscovo.

África do Sul, Namíbia, Lesoto e Suazilândia: Todos os litígios serão resolvidos, em última instância, por arbitragem, administrada pelas Regras da Fundação de Arbitragem da África do Sul (Regras da AFSA), em conformidade com as regras de arbitragem da CCI em vigor à data da arbitragem, salvo modificação por acordo das partes.

Parte 3 – Informações sobre a Garantia

Tipo(s) de Máquinas	País de Aquisição	Período de Garantia	Tipo de Serviço de Garantia	Nível de Serviço

O serviço de garantia é agendado de acordo com os seguintes fatores: 1) a data de recepção do pedido de serviço; 2) a tecnologia e redundância da Máquina; e 3) disponibilidade de componentes. Contacte o seu representante IBM local ou prestador de serviços para obter informações específicas do país e localização.

** Inclui Garantia Padrão e Serviços de Garantia Expandidos. Consulte os seus consultores relativamente ao tratamento financeiro adequado a esta oferta.

Tipos de Serviço de Garantia

Tipo 1 – Serviço de Unidades Substituíveis pelo Cliente (CRU), incluindo Apenas Componentes

A IBM disponibiliza CRUs de substituição para instalação por parte do Cliente. As informações sobre CRU e instruções de substituição são expedidas com a Máquina e encontram-se disponíveis junto da IBM, em qualquer altura, mediante pedido. As CRUs são designadas como Nível 1 (obrigatório) ou Nível 2 (opcional). A instalação de uma CRU de Nível 1 é da responsabilidade do Cliente. Se a IBM instalar uma CRU de Nível 1 a pedido do Cliente, a IBM cobrará os custos desta instalação ao Cliente. O Cliente poderá instalar uma CRU de Nível 2 ou solicitar a respetiva instalação à IBM, sem encargos adicionais, ao abrigo do tipo de serviço de garantia designado para a Máquina. A IBM especifica nos materiais fornecidos com uma CRU de substituição se a CRU tem de ser devolvida à IBM. Caso seja necessária a devolução, são instruções de devolução e uma embalagem de transporte juntamente com a CRU de substituição. A IBM poderá cobrar ao Cliente a CRU de substituição, se a IBM não receber a CRU avariada no prazo de 15 dias após a recepção da CRU de substituição.

Tipo 5 – CRU e Serviço no Local

A critério da IBM, o Cliente irá receber o serviço de CRU ou a IBM ou o revendedor do Cliente procederá à reparação da Máquina avariada na localização do cliente e verificará o respetivo funcionamento.

Tipo 6 – CRU e Serviço de Correio Expresso ou Recolha

A critério da IBM, o Cliente irá receber o serviço de CRU ou desligar a Máquina avariada para recolha organizada pela IBM. A IBM irá facultar uma embalagem de expedição e um serviço de correio expresso procederá à recolha da Máquina do Cliente e respetiva entrega no centro de serviço designado. Após a reparação ou substituição, a IBM encarregar-se-á da devolução da Máquina. O Cliente é responsável pela instalação e verificação do seu funcionamento.

Tipo 7 – CRU e Serviço de Entrega ou Envio pelo Cliente

A critério da IBM, o Cliente irá receber o serviço de CRU ou proceder à entrega ou ao envio, conforme especificado pela IBM (pré-pago, salvo especificação em contrário por parte da IBM), da Máquina avariada devidamente embalada para uma localização designada pela IBM. Após a IBM ter procedido à reparação ou troca da Máquina, a IBM disponibilizará a Máquina, para recolha por parte do Cliente, ou no caso de Serviço de Envio pelo Correio, a IBM enviá-la-á para o Cliente, à sua custa, salvo especificação em contrário por parte da IBM. O Cliente é responsável pela instalação e verificação do seu funcionamento.

Tipo 8 – CRU e Serviço de Substituição de Máquinas

A critério da IBM, o Cliente irá receber o serviço de CRU especificado ou a IBM procederá à expedição de uma Máquina de substituição para a localização do Cliente. O Cliente terá de embalar a Máquina avariada na embalagem de expedição que continha a Máquina de substituição e devolver a Máquina avariada à IBM. As despesas de transporte, de envio e de recepção, são pagas pela IBM. A IBM poderá cobrar ao Cliente a Máquina de substituição, caso a IBM não receba a Máquina avariada no prazo de 15 dias após a recepção da Máquina de substituição. O Cliente é responsável pela instalação e verificação do seu funcionamento.

Níveis de Serviço

Os níveis de serviço especificados abaixo representam apenas objetivos de **tempo de resposta** e não correspondem a garantias. O nível de serviço especificado poderá não estar disponível em todas as localizações. Poderão ser aplicáveis encargos fora da área de serviço normal da IBM. Os tempos de resposta são baseados nos dias úteis e horário de trabalho padrão locais. Salvo especificação em contrário, todas as respostas são medidas desde o momento em que a IBM é contactada para determinação do problema até que a IBM tenha resolvido o problema remotamente ou agendado a prestação do serviço.

1 – Dia Útil Seguinte (NBD) corresponde a 9 x 5, com base num esforço comercialmente razoável.

3 – Mesmo Dia (SD) corresponde a 24 x 7.

A não instalação e utilização de tecnologias de suporte remoto, ferramentas de conectividade e equipamento disponíveis para comunicação direta de problemas, determinação remota de problemas e resolução poderá resultar num aumento do tempo de resposta.

Informações de Contacto da IBM

Para a IBM no Canadá ou nos Estados Unidos, marque 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378).

Fora dos EUA e do Canadá, contacte a IBM do país ou visite o Diretório de Contactos Mundiais da IBM, em <http://www.ibm.com/planetwide/>