

Положение об Ограниченной Гарантии

Данное Положение об Ограниченной Гарантии состоит из трех частей: Часть 1 - Гарантия на Машину, Часть 2 - Положения для Отдельных Стран и Часть 3 - Информация о Гарантии. Условия Части 2 заменяют собой или изменяют условия Части 1 в указанных странах. Часть 3 – Информация о Гарантии поставляется вместе с Машинной и включает информацию, относящуюся к конкретному продукту, такую как гарантийный период, тип гарантийного обслуживания и уровень обслуживания для Машины. "Вы/ваш" относится к лицу, которое приобрело Машину для собственного пользования. IBM означает юридическое лицо IBM, которое предоставило Машину вам или вашему реселлеру, - например, International Business Machines Corporation в США, либо IBM World Trade Corporation, либо юридическое лицо IBM в вашей стране. Данное Положение об Ограниченной Гарантии доступно на разных языках на веб-сайте IBM: http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/. Информация по экологическим проблемам, в том числе об утилизации батареек, доступна на веб-странице www.ibm.com/ibm/environment.

Часть 1 – Гарантия на Машину

Машина - это устройство под торговой маркой IBM, включая его компоненты, элементы модернизации и дополнительные принадлежности, но за исключением программного обеспечения, как предварительно установленного и поставленного вместе с Машинной, так и установленного позднее. Некоторые Машины содержат Машинный Код, определение которого можно найти на веб-странице http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html. Машинный Код представляет собой машинные команды, исправления, заменяющие версии и связанные материалы, такие как данные и пароли, основанные на Машинном Коде, предоставленные, используемые или генерируемые Машинным Кодом, которые обеспечивают работу процессоров, систем хранения или других функций машины.

IBM гарантирует, что при использовании в указанной операционной среде Машина будет соответствовать своим официально опубликованным спецификациям. В течение гарантийного периода IBM будет производить ремонт или замену Машины бесплатно. Для проверки права на гарантию IBM может потребовать доказательства приобретения (например, копию платежной квитанции или счета за покупку).

Если в течение гарантийного периода Машина не функционирует так, как это предусмотрено гарантией и проблема не может быть разрешена по телефону, электронным способом, с помощью применения обновлений Машинного Кода или программного обеспечения или с использованием CRU (как описано ниже), IBM, ее субподрядчик или реселлер, который был одобрен IBM на проведение гарантийного обслуживания, по своему усмотрению, либо 1) починит Машину, чтобы она функционировала так, как гарантировано, либо 2) заменит ее на другую, по крайней мере, функционально эквивалентную. Если выполнение ни одного из этих действий не окажется возможным, вы можете вернуть Машину по месту покупки и получить возмещение уплаченной суммы.

Если IBM не укажет иное, то эти гарантии действуют только в той стране или в том регионе, где была приобретена Машина.

Гарантии IBM применимы только к тем Машинам, которые были приобретены для вашего собственного пользования, а не для продажи. IBM не гарантирует, что Машина IBM будет работать бесперебойно или без ошибок, а также что IBM исправит все дефекты. Эти гарантии являются исключительными гарантиями, предоставляемыми IBM, и заменяют все другие гарантии, включая подразумеваемые гарантии или условия относительно удовлетворительного качества, товарпригодности, ненарушения авторских прав и соответствия определенной цели. Гарантии IBM не будут применяться, если имели место случаи неправильного использования, модификации, повреждения, которое было нанесено не IBM, несоблюдения инструкций, предоставленных IBM, либо если в Части 3 не оговорено иное. Для Машины, на которую распространяется гарантия, техническая и прочая поддержка, в частности, ответы на вопросы типа "как?", а также на вопросы по настройке и установке Машины, будут предоставляться без какого-либо рода гарантий. В некоторых юрисдикциях может не допускаться исключение прямых или подразумеваемых гарантий, так что вышеприведенное исключение может не применяться. В таком случае Гарантии ограничиваются по продолжительности гарантийным периодом, по истечении которого никакие гарантии не применяются. В некоторых юрисдикциях не допускается ограничение времени действия подразумеваемой гарантии, так что вышеприведенное ограничение может не применяться. Ничто в настоящем Положении об Ограниченной Гарантии не затрагивает каких-либо установленных законом прав потребителей, которые не могут быть ограничены по договору.

На аксессуары, расходные элементы и материалы, а также конструктивные компоненты (например, каркасы и крышки) гарантия не распространяется. Батареи считаются расходными элементами и как таковые не подлежат действию гарантии, если IBM не укажет о предоставлении гарантии на них в Части 3. Гарантия на Машину прекращает действовать в случае удаления или изменения идентификационных меток с Машины или ее частей.

Отсутствие омологационной сертификации.

Если IBM не указала обратное в опубликованном анонсе Машины IBM, Машина не сертифицирована для подключения какими-либо способами к интерфейсам общедоступных телекоммуникационных сетей. Перед осуществлением такого подключения в соответствии с законодательством может потребоваться сертификация.

Дата Начала Гарантии

Гарантийный период начинается:

- (a) для Машины, которая обозначена как подлежащая Настройке силами Заказчика (CSU), - на второй рабочий день после стандартного срока перевозки;
- (b) для Машины, которая не обозначена как подлежащая Настройке силами Заказчика (CSU), в более раннюю из следующих дат: (i) в первый рабочий день после того, как IBM завершит стандартную процедуру установки, или (ii) через 45 дней после отправки из IBM.

За некоторые услуги IBM и предлагаемые продукты, связанные с “Датой установки” Машины, будут выставлены счета, и их срок оплаты будет отсчитываться с даты начала гарантии на Машину, в соответствии с вышеприведенным определением.

Установка

Вы должны следовать предоставленным инструкциям, для того чтобы установить Машину, подлежащую Настройке силами Заказчика. Если Машина, за установку которой отвечает IBM, не будет доступна IBM для установки в течение шести месяцев с даты поставки IBM данной Машины покупателю или реселлеру, то установка будет платной по отдельному соглашению с IBM об оказании услуг.

Если покупатель решит самостоятельно установить или обслуживать Машину, за установку которой отвечает IBM, либо если покупатель переместит Машину или поручит третьей стороне установку, обслуживание или перемещение такой Машины, IBM оставляет за собой право проверить такую Машину, прежде чем предоставить для нее гарантийное обслуживание. IBM может, по своему усмотрению, выставить счет и требовать оплату за проверку. Если Машина не находится в состоянии, приемлемом для гарантийного обслуживания, что определяется исключительно IBM, вы можете попросить, чтобы IBM восстановила ее до состояния, приемлемого для обслуживания, или вы можете отозвать свой запрос на гарантийное обслуживание. IBM решит, возможно ли восстановление. Восстановление выполняется как платная услуга. Если оговорено, могут быть назначены дополнительные платежи, например, за транспортировку или специальную обработку.

Установка дополнительных аппаратных средств, выполнение преобразования или модернизация могут повлечь за собой удаление элементов и их возврат в IBM. На элемент или компонент IBM, установленный во время начальной установки Машины, распространяется гарантийный период Машины, начинающийся с даты установки Машины. На элемент или компонент IBM, заменяющий ранее установленный элемент или компонент, переходит оставшаяся часть гарантийного периода для заменяемого элемента или компонента. На элемент или компонент IBM, добавленный в Машину без замены ранее установленного элемента или компонента, распространяется указанный гарантийный период для добавленного элемента или компонента. Если IBM не укажет иное, гарантийный период, тип гарантийного обслуживания и уровень обслуживания такого компонента или элемента будут такими же, как и у Машины, на которой он установлен.

Если гарантийное обслуживание предусматривает замену Машины или ее компонента, то замененная деталь становится собственностью IBM, а заменяющая деталь становится вашей собственностью. Вы гарантируете, что все снятые элементы являются подлинными и не подвергались изменению. Предоставляемые на замену элементы могут быть и не новыми, но они будут исправны и, по меньшей мере, функционально эквивалентны изымаемым. Заменяющий элемент принимает на себя статус гарантийного обслуживания заменяемого элемента.

Гарантийное Обслуживание

Если Машина IBM не функционирует в соответствии с гарантией в течение гарантийного периода, обращайтесь к сервисной документации, которая поставляется вместе с Машинкой, за описанием процедур технической поддержки и определения неисправностей. Копию сервисной документации для Машины можно также найти на веб-странице http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html в разделе Поддержка и Загрузка.

Если вам не удастся решить проблему с помощью сервисной документации, свяжитесь с IBM или реселлером для получения гарантийного обслуживания. Контактная информация для обращения в IBM приводится в Части 3.

IBM попытается диагностировать и разрешить проблему по телефону либо электронным способом путем обращения на веб-сайт IBM. Определенные Машины содержат функции дистанционной поддержки для прямой передачи сообщений о неполадках, дистанционного выявления проблем и их устранения силами IBM. Вы должны следовать инструкциям по выявлению и устранению неполадок, которые приводит IBM. После выявления неполадки, если IBM установит, что требуется обслуживание на месте, будет запланирован визит технического специалиста сервисной службы для обслуживания на месте установки.

Гарантийное обслуживание может проводиться на вашем объекте или на объектах IBM. IBM может отправить всю Машину или ее компонент либо содержащееся на ней программное обеспечение на другие объекты IBM или объекты, принадлежащие третьей стороне, расположенные по всему миру. IBM использует глобальные ресурсы (непостоянных резидентов, используемых локально, и персонал офисов в разных странах мира) для предоставления гарантийного обслуживания.

IBM не несет ответственности за сохранение или защиту каких-либо финансовых средств, программ, которые не предоставлялись IBM вместе с исходным оборудованием, или каких-либо данных, которые содержатся на Машине, возвращенной в IBM. Прежде чем возвращать Машину в IBM, вы должны надежно стереть все программы других производителей (не IBM) и все данные (включая конфиденциальные, собственные и персональные данные, относящиеся к какому-либо физическому или юридическому лицу) с любой Машины, возвращаемой в IBM по любой причине, и гарантировать, что в отношении Машины не действуют никакие юридические ограничения, которые могли бы воспрепятствовать ее возврату. Вы несете ответственность за надлежащее резервное копирование содержимого.

Обновления. Вы несете ответственность за незамедлительную загрузку или получение от IBM и установку обновлений обозначенного Машинного Кода (микрокода, кода базовой системы ввода-вывода (BIOS), программных утилит, драйверов устройств и диагностических средств, поставляемых вместе с Машиной) и обновлений другого программного обеспечения с веб-сайта IBM или с иных электронных средств и за соблюдение инструкций, которые предоставляет IBM. Вы можете попросить IBM установить изменения Машинного Кода в качестве платной услуги.

IBM, ее субподрядчик или реселлер также будут осуществлять управление и установку некоторых технических изменений, применимых к Машине.

CRU. Некоторые компоненты Машин IBM обозначены как Блоки, Заменяемые Заказчиком (CRU). Если проблему можно разрешить с помощью CRU (например, клавиатуры, модуля памяти, жесткого диска), IBM поставит вам такие CRU, чтобы вы сами их установили.

Ваши обязанности

Вы обязуетесь:

- a. информировать IBM или реселлера об изменениях в местонахождении Машины;
- b. перед тем как будет произведена замена Машины или ее компонента, удалить все элементы, компоненты, опции, переделки и присоединенные устройства, на которые не распространяются условия настоящей гарантии, и удостовериться, что в отношении данной Машины нет никаких юридических ограничений, которые препятствовали бы ее замене;
- c. когда тип гарантийного обслуживания требует, чтобы неисправная Машина была доставлена в IBM, доставить ее надлежаще упакованной, как определит IBM, в указанное IBM место. После ремонта или замены Машины IBM возвратит отремонтированную Машину или Машину, предоставляемую на замену, за свой счет, если IBM не укажет иное;
- d. перед обращением за гарантийным обслуживанием получить разрешение от владельца Машины, если это необходимо;
- e. предоставить необходимый и безопасный доступ в помещение и к Машине, чтобы дать возможность произвести обслуживание (помещение должно быть чистым, хорошо освещенным и подходящим для данной цели), в том числе обеспечить подходящее рабочее пространство для разборки и сборки Машины IBM;
- f. следовать процедурам по обращению за обслуживанием, предоставляемым IBM, и выполнять инструкции, относящиеся к обязанностям оператора и материалам, перед подачей заявки на обслуживание;
- g. разрешить IBM, ее субподрядчику или реселлеру установить обязательные технические изменения, такие как изменения, необходимые для обеспечения безопасности; и
- h. нести ответственность за надлежащее обеспечение защиты Машины и всех содержащихся на ней данных, когда IBM будет осуществлять к ней дистанционный доступ для оказания помощи в устранении причины проблемы. Если вы откажетесь предоставить IBM дистанционный доступ, возможность IBM решить проблему может оказаться ограниченной.

Ограничение ответственности

Совокупная ответственность IBM по всем искам, связанным с этой Машиной, не будет превышать размер любых реальных прямых убытков, понесенных вами, в пределах суммы, уплаченной за Машину, являющуюся предметом иска, независимо от его основания. Это ограничение применяется в совокупности к IBM, ее дочерним компаниям, подрядчикам и поставщикам. IBM не будет нести ответственность за особые, случайные, присуждаемые в порядке наказания, не прямые или косвенные экономические убытки, за потерю данных или за упущенную выгоду, возможность проведения деловой активности, потерянную стоимость, прибыль, утраченную деловую репутацию или утраченные ожидаемые сбережения. Вышеуказанное ограничение не распространяется на следующие суммы, если IBM несет юридическую ответственность за них: i) компенсации за телесные повреждения (включая смерть); ii) ущерб недвижимому или движимому личному имуществу; iii) убытки, ограничение которых не допускается по применимому законодательству.

Вы и IBM соглашаетесь рассчитывать на собственные процедуры управления рисками (включая страхование) для покрытия убытков, уничтожения, потерь, краж или изъятия государством (совокупно именуются Потери) в отношении своего соответствующего материального имущества (находящегося как в собственности, так и в лизинге), и ни одна из сторон не будет нести ответственность перед другой стороной за такие Потери, за исключением ответственности за халатность на основании применимого законодательства.

Регулирующее Законодательство

Законы страны, в которой вы приобрели Машину, будут регулировать, интерпретировать и придавать исковую защиту всем правам и обязательствам, как вашим, так и IBM, связанным с предметом настоящего Положения об Ограниченной Гарантии, безотносительно норм коллизионного права.

Все права и обязательства подлежат рассмотрению судами страны, в которой была приобретена Машина.

Часть 2 – Положения для Отдельных Стран

СЕВЕРНАЯ И ЮЖНАЯ АМЕРИКА

Регулирующее Законодательство – *Формулировку “страны, в которой вы приобрели Машину” следует заменить на следующую:*

Канада – провинции Онтарио;

США, Ангилья, Антигуа и Барбуда, Аруба, Виргинские острова (брит.), Гренада, Гайана, Доминика, Каймановы острова, Сен-Мартен, Сент-Винсент и Гренадины, Сент-Китс и Невис, Сент-Люсия – штата Нью-Йорк (США).

Дата Начала Гарантии

Аргентина, Бразилия, Венесуэла, Колумбия, Мексика, Перу, Уругвай, Чили, Эквадор – “стандартного срока перевозки” следует заменить на: даты поставки.

АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКИЙ РЕГИОН

Все вхождения слова “страны” (например, “страны, в которой вы приобрели Машину”) следует заменить на:

Гонконг – Гонконга (Специального административного района);

Корея – Республики Корея;

Тайвань – Тайваня.

Макао – Макао (Специального административного района);

Тайвань – Тайваня.

Гарантия на Машину

Австралия – *Следует добавить:*

Указанные гарантии являются дополнениями к любым правам в соответствии с Законом Австралии о защите интересов потребителей (Australian Consumer Law) или прочими аналогичными законами, и ограничение этих прав возможно только в той мере, в какой это допускается применимым законодательством. Закон Австралии о защите прав потребителей означает Приложение 2 к Акту о защите конкуренции и прав потребителей 2010 года. Если продукт, который мы вам поставляем, считается, в целях Акта 2010 года о защите конкуренции и прав потребителей, “потребительской транзакцией” (как определено в Законе Австралии о защите интересов потребителей), тогда в дополнение к другим вашим правам по соглашению между нами может применяться следующее: Продукты IBM поставляются с гарантией, которая не может быть исключена по Закону Австралии о защите интересов потребителей. Вы имеете право на замену или возврат денежных средств в случае существенной неисправности и на компенсацию в случае любых других обоснованно прогнозируемых убытков или ущерба. Вы также имеете право на ремонт или замену товаров, если они не имеют приемлемого качества и неисправность не достигает уровня существенной неисправности.

Новая Зеландия – *Следует добавить:*

Гарантии, указанные в этом разделе, даются в дополнение к тем правам, которые могут вам предоставляться в соответствии с Актом о гарантиях потребителям (Consumer Guarantees Act) 1993 г. либо в соответствии с прочими законами, исключение или ограничение которых не допускается. Акт о гарантиях потребителям 1993 г. неприменим к товарам, поставляемым IBM, если эти товары используются в предпринимательской деятельности, как определено в упомянутом Акте.

Дата Начала Гарантии (а) – *Формулировку “на второй рабочий день после стандартного срока перевозки” следует заменить следующей:*

Япония: по истечении 10^{го} дня после отправки из IBM

Корея: в последний день стандартного для IBM срока перевозки

Китайская Народная Республика (КНР): в более раннюю из следующих дат: (i) второй рабочий день после прибытия на объект Клиента, где будет производиться установка, или (ii) два месяца после даты поставки. Если такая Машина поставляется для подключения к Машине, за установку которой отвечает IBM, гарантийный период для Машины, подлежащей Настройке силами Заказчика, начнется в более позднюю из двух дат установки.

Дата Начала Гарантии (b)

Япония: Пункт “i” следует заменить следующей формулировкой: “на 10-ый день после того, как IBM завершит стандартную процедуру установки”

Гонконг, КНР, Макао, Тайвань: В пункте “ii” следует заменить “45 дней” на: 75 дней

Регулирующее Законодательство – *Формулировку “страны, в которой вы приобрели Машину” следует заменить на следующую:*

Камбоджа, Лаос: штата Нью-Йорк (США);

Австралия: штата или территории, где приобретена Машина.

Регулирующее Законодательство – *Следует добавить: Разрешение споров*

Вьетнам, Индия, Камбоджа, Лаос, Филиппины: Споры подлежат окончательному урегулированию арбитражным судом, проводимым в Сингапуре, в соответствии с действующими на данный момент Правилами Арбитража Международного Арбитражного Центра Сингапура ("Правила SIAC").

Индонезия: Споры подлежат окончательному урегулированию арбитражным судом, проводимым в Джакарте (Индонезия), в соответствии с действующими на данный момент правилами Индонезийской Национальной Арбитражной Комиссии (Badan Arbitrase Nasional Indonesia, или "BANI").

Малайзия: Споры подлежат окончательному урегулированию арбитражным судом, проводимым в Куала-Лумпуре, в соответствии с действующими на данный момент Правилами Арбитража Регионального Центра Арбитража Куала-Лумпура ("Правила KLRCA").

Китайская Народная Республика: Любая из сторон имеет право передать спор на урегулирование Китайской Международной Торгово-Экономической Арбитражной Комиссии в Пекине (КНР) в соответствии с действующими на данный момент правилами арбитража.

Регулирующее Законодательство – Следует добавить: Юрисдикция

В указанных ниже странах все споры будут передаваться и подпадать под исключительную юрисдикцию указанных компетентных судебных органов:

Гонконг, Макао: судов Гонконга (Специального административного района);

Корея: Суда центрального района Сеула (Республика Корея);

Тайвань: судов Тайваня.

ЕВРОПА, БЛИЖНИЙ ВОСТОК, АФРИКА (ЕМЕА)

Европейский Союз – В конце первого параграфа следует добавить:

Особая информация об утилизации батареек доступна на веб-странице <http://www-05.ibm.com/uk/weee/>

Гарантия на Машину

Ирландия – Следует добавить:

За исключением того, как это явно указано в этих положениях и условиях или в Разделе 12 Акта о продаже товаров (Sale of Goods Act) 1893 г. с учетом дополнений согласно Акту о Предоставлении товаров и услуг (Sale of Goods and Supply of Services Act) 1980 г. (Акт 1980 г.), все условия или гарантии (прямые или подразумеваемые, установленные законом или иные) настоящим исключаются, включая, без ограничений, любые гарантии, подразумеваемые Актом о продаже товаров (Sale of Goods Act) 1893 г. с учетом дополнений согласно Акту 1980 г. (включая, во избежание сомнений, раздел 39 Акта 1980 г.).

Дата Начала Гарантии

Австрия, Греция, Кипр – Формулировку "стандартного срока перевозки" следует заменить на: поставки Машины.

Израиль, Словакия, Чешская Республика – Формулировку "стандартного срока перевозки" следует заменить на: поставки Машины.

Испания: Формулировку "на второй рабочий день после стандартного срока перевозки" следует заменить следующей: через семь дней после отправки

Россия, Азербайджан, Армения, Беларусь, Грузия, Казахстан, Киргизстан, Таджикистан, Туркменистан, Узбекистан, Украина – В пункте "ii" следует заменить "45 дней" на: 75 дней

Ближний и Средний Восток и Африка (МЕА): В пункте "ii" следует заменить "45 дней" на: 60 дней

Гарантийное Обслуживание

Западная Европа – Следует добавить:

Гарантия на Машины, приобретенные в Западной Европе, действительна и применима во всех странах Западной Европы, при условии что было заявлено о выпуске Машин и Машины стали доступны в таких странах. В настоящем параграфе под странами Западной Европы понимаются: Австрия, Андорра, Бельгия, Болгария, Ватикан, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Ирландия, Исландия, Испания, Италия, Кипр, Латвия, Литва, Лихтенштейн, Люксембург, Мальта, Монако, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Сан-Марино, Словакия, Словения, Соединенное Королевство, Финляндия, Франция, Чешская Республика, Швейцария, Швеция, Эстония, а также любое другое государство, позднее присоединившееся к Европейскому Союзу, начиная с момента вступления.

Если Машина приобретена в Западной Европе, гарантийное обслуживание для этой Машины можно получить в любой из стран Западной Европы либо у реселлера IBM, одобренного для проведения гарантийного обслуживания, либо в IBM, при условии что IBM заявила о выпуске Машины и Машина доступна в той стране, в которой вы хотите получить обслуживание.

Австрия, Германия – Следует добавить:

В течение гарантийного срока транспортировка неисправной Машины в IBM производится за счет IBM.

Ближний и Средний Восток, Африка – Следует добавить:

Если вы приобретаете Машину в какой-либо из стран Ближнего Востока или Африки, то вы можете получить гарантийное обслуживание этой Машины от организации IBM в стране приобретения, если такая организация IBM предоставляет гарантийное обслуживание в этой стране, или от реселлера IBM, уполномоченного IBM на проведение гарантийного обслуживания данной Машины в этой стране. Гарантийное обслуживание предоставляется в радиусе 50 километров от сервисного центра IBM или сервисного центра, уполномоченного IBM. Вы ответственны за транспортные расходы в отношении Машин, расположенных далее 50 километров от сервисного центра IBM или сервисного центра, уполномоченного IBM.

Ограничение ответственности

Германия, Испания, Мальта, Португалия, Франция – Следует вставить после “превышать” и перед “размер”: большую из следующих сумм: 500 000 (пятьсот тысяч) евро или

Ирландия, Соединенное Королевство – Формулировку “размер любых реальных прямых убытков, понесенных вами, в пределах” следует заменить на: **125%**.

Регулирующее Законодательство – Формулировку “страны, в которой вы приобрели Машину” следует заменить на следующую:

Азербайджан, Албания, Армения, Беларусь, Болгария, Босния и Герцеговина, Венгрия, Грузия, Казахстан, Киргизстан, Македония, Молдова, Румыния, Сербия, Таджикистан, Туркменистан, Узбекистан, Украина, Хорватия и Черногория: Австрии;

Алжир, Андорра, Бенин, Буркина-Фасо, Бурунди, Вануату, Габон, Гвинея, Гвинея-Бисау, Демократическая Республика Конго, Джибути, Кабо-Верде, Камерун, Коморские Острова, Кот-д'Ивуар, Ливан, Маврикий, Мавритания, Мадагаскар, Майотта, Мали, Марокко, Нигер, Новая Каледония, Республика Конго, Реюньон, Сейшельские Острова, Сенегал, Того, Тунис, Уоллис и Футуна, Французская Гвиана, Французская Полинезия, Центральноафриканская Республика, Чад и Экваториальная Гвинея: Франции;

Ангола, Бахрейн, Ботсвана, Бурунди, Гамбия, Гана, Египет, Замбия, Западный Берег/Газа, Зимбабве, Иордания, Йемен, Катар, Кения, Кувейт, Либерия, Малави, Мальта, Мозамбик, Нигерия, Объединенные Арабские Эмираты, Оман, Пакистан, Руанда, Сан-Томе и Принсипи, Саудовская Аравия, Соединенное Королевство, Сомали, Сьерра-Леоне, Танзания, Уганда, Эритрея и Эфиопия: Англии;

Латвия, Литва и Эстония: Финляндии;

Россия: Российской Федерации;

Лесото, Намибия, Свазиленд и ЮАР: ЮАР.

Регулирующее Законодательство – Следует добавить: **Юрисдикция**

В указанных ниже странах все споры будут передаваться и подпадать под исключительную юрисдикцию указанных судебных органов:

Андорра: Парижский Коммерческий Суд;

Австрия: суд Вены, Австрия (Inner-City);

Греция: суд надлежащей юрисдикции Афин;

Израиль: суды Тель-Авива-Яффы;

Италия: суды Милана;

Португалия: суды Лиссабона;

Лесото, Намибия, Свазиленд и ЮАР: Высокий Суд в Йоханнесбурге;

Испания: суды Мадрида;

Турция: Центральные (Çağlayan) Суды Стамбула и Исполнительные Директораты Стамбула, Турецкая Республика;

Соединенное Королевство: суды Англии.

Регулирующее Законодательство – Следует добавить: **Разрешение споров**

Азербайджан, Албания, Армения, Беларусь, Болгария, Босния и Герцеговина, Венгрия, Грузия, Казахстан, Киргизстан, Македония, Молдова, Румыния, Сербия, Таджикистан, Туркменистан, Узбекистан, Украина, Хорватия и Черногория: Все споры подлежат окончательному урегулированию в соответствии с Правилами арбитража и примирения (Rules of Arbitration and Conciliation) Федеральной Экономической Палаты в Вене (Венскими Правилами).

Алжир, Бенин, Буркина-Фасо, Бурунди, Вануату, Габон, Гвинея, Гвинея-Бисау, Демократическая Республика Конго, Джибути, Кабо-Верде, Камерун, Коморские Острова, Кот-д'Ивуар, Ливан, Маврикий, Мавритания, Мадагаскар, Майотта, Мали, Марокко, Нигер, Новая Каледония, Республика Конго, Реюньон, Сейшельские Острова, Сенегал, Того, Тунис, Уоллис и Футуна, Французская Гвиана, Французская Полинезия, Центральноафриканская Республика, Чад и Экваториальная Гвинея: Все споры подлежат окончательному урегулированию в арбитражном порядке Международным арбитражным судом Международной торговой палаты в Париже в соответствии с его правилами арбитража, действующими на данный момент, за исключением тех случаев, когда изменения могут быть внесены по согласованию сторон.

Ангола, Бахрейн, Ботсвана, Бурунди, Гамбия, Гана, Египет, Замбия, Западный Берег/Газа, Зимбабве, Иордания, Йемен, Катар, Кения, Кувейт, Либерия, Ливия, Малави, Мальта, Мозамбик, Нигерия, Объединенные Арабские

Эмираты, Оман, Пакистан, Руанда, Сан-Томе и Принсипи, Саудовская Аравия, Сомали, Сьерра-Леоне, Танзания, Уганда, Эритрея и Эфиопия: Все споры подлежат окончательному урегулированию в арбитражном порядке Лондонским международным арбитражным судом (LCIA) в соответствии с его правилами арбитража, действующими на данный момент, за исключением тех случаев, когда изменения могут быть внесены по согласованию сторон.

Латвия, Литва и Эстония: Все споры подлежат окончательному урегулированию в арбитражном порядке в Хельсинки (Финляндия) в соответствии с законами арбитража Финляндии, действующими на данный момент.

Россия: Все споры подлежат урегулированию в Арбитражном суде Москвы.

Лесото, Намибия, Свазиленд, ЮАР: Все споры подлежат окончательному урегулированию в арбитражном порядке, определяемом Правилами Арбитражной организации ЮАР (Правила AFSA), в соответствии с правилами арбитража Международной торговой палаты, действующими на данный момент, за исключением тех случаев, когда изменения могут быть внесены по согласованию сторон.

Часть 3 – Информация о Гарантии

Тип Машины	Страна приобретения	Гарантийный срок	Тип гарантийного обслуживания	Уровень обслуживания

График проведения гарантийного обслуживания зависит от следующих обстоятельств: 1) времени, когда поступит запрос на проведение обслуживания; 2) технологии и избыточности Машины; и 3) наличия элементов. За информацией для конкретной страны или региона следует обращаться к представителю IBM или поставщику услуг.

** Включает Стандартную Гарантию и дополнительное Расширенное Гарантийное Обслуживание. Вопросы о финансовом обеспечении данного предложения задавайте своим консультантам.

Типы Гарантийного Обслуживания

Тип 1 - Обслуживание Блоков, заменяемых Заказчиком (CRU), включая Только Элементы

IBM предоставляет вам CRU для замены, чтобы вы осуществили их установку своими силами. Информация о CRU и инструкции по замене поставляются вместе с Машиной; кроме того, их можно в любой момент получить от IBM по запросу. CRU подразделяются на два уровня: CRU Уровня 1 (обязательные) и CRU Уровня 2 (дополнительные). Ответственность за установку CRU Уровня 1 возлагается на вас. Если IBM установит CRU Уровня 1 по вашему запросу, вам выставят счет за установку. Вы можете установить CRU Уровня 2 самостоятельно или попросить IBM осуществить установку без дополнительной оплаты в соответствии с типом гарантийного обслуживания, указанным для Машины. В материалах, которые прилагаются к CRU, предназначенным на замену, IBM указывает, нужно ли возвращать дефектный CRU в IBM. Если требуется возврат, то инструкции по возврату и контейнер прилагаются к CRU, предоставляемому для замены. Вам могут выставить счет за CRU, предназначенный на замену, если IBM не получит дефектный CRU в течение 15 дней после получения вами CRU, предоставленного на замену.

Тип 5 - CRU и Обслуживание на месте

По усмотрению IBM вам будет предоставлено обслуживание CRU, либо IBM или ваш реселлер починят неисправную Машину у вас на месте и проверят, как она работает.

Тип 6 - CRU и Курьерские или складские услуги

По усмотрению IBM вам будет предоставлено обслуживание CRU, либо вы отсоедините неисправную Машину для транспортировки, которую организует IBM. IBM предоставит вам транспортировочный контейнер, и курьер заберет вашу Машину и доставит ее в указанный сервисный центр. После ремонта или замены IBM организует доставку Машины обратно. Ответственность за ее установку и проверку работоспособности возлагается на вас.

Тип 7 - CRU и Обслуживание при доставке или пересылке по почте силами Заказчика

По усмотрению IBM вам будет предоставлено обслуживание CRU, либо, в соответствии с тем, что укажет IBM, вы доставите или перешлете по почте (с заранее оплаченной доставкой, если IBM не укажет иное) неисправную Машину, упакованную соответствующим образом, туда, куда укажет IBM. После того, как IBM отремонтирует или заменит Машину, IBM подготовит ее к тому, чтобы вы ее забрали, либо, при Обслуживании с пересылкой по почте, IBM возвратит ее вам за счет IBM, если IBM не укажет иное. Ответственность за ее установку и проверку работоспособности возлагается на вас.

Тип 8 - CRU и Обслуживание с заменой Машины

По усмотрению IBM вам будет предоставлено оговоренное обслуживание CRU, либо IBM инициирует поставку Машины, предназначенной на замену, в вашу организацию. Вы должны будете упаковать неисправную Машину в транспортировочный контейнер, в котором находилась Машина, доставленная в качестве замены, и вернуть неисправную Машину в IBM. IBM оплатит транспортировку в оба конца. Вам могут выставить счет за Машину, доставленную в качестве замены, если IBM не получит неисправную Машину в течение 15 дней после получения вами Машины, предоставленной на замену. Ответственность за ее установку и проверку работоспособности возлагается на вас.

Уровни обслуживания

Указанные ниже уровни обслуживания представляют собой **исключительно ориентировочные показатели** времени ответа и не являются гарантиями. Указанный уровень обслуживания может не быть доступным во всех странах мира. За пределами обычных областей обслуживания может взиматься дополнительная оплата. Время ответа основывается на местных стандартных рабочих днях и часах. Если не указано иное, время ответа всегда измеряется с момента обращения в IBM для определения проблемы до момента, когда IBM дистанционно решит проблему или запланирует проведение необходимого обслуживания.

1 – На следующий рабочий день (Next Business Day - NBD), 9X5, на основе коммерчески обоснованных трудозатрат.

3 – В тот же день (Same Day - SD), 24x7.

Неустановка и неиспользование доступных технологий дистанционной поддержки, средств связи и оборудования для прямой передачи сообщений о неполадках, для дистанционного определения проблем и решения проблем может привести к увеличению времени ответа.

Контактная информация IBM

В Канаде или в США звоните в IBM по телефону 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378).

За пределами США и Канады обращайтесь в офисы IBM в конкретных странах или посмотрите Международный каталог контактов IBM (IBM Directory of Worldwide Contacts) на веб-странице: <http://www.ibm.com/planetwide/>