

Δήλωση Περιορισμένης Εγγύησης

Η παρούσα Δήλωση Περιορισμένης Εγγύησης (Statement of Limited Warranty - "Δήλωση SOLW") περιλαμβάνει το Μέρος 1 - Εγγύηση για Μηχανές, Μέρος 2 - Απαιτούμενοι Όροι για Συγκεκριμένες Χώρες και Μέρος 3 - Πληροφορίες Εγγύησης. Οι όροι του Μέρους 2 αντικαθιστούν ή τροποποιούν τους όρους του Μέρους 1 στις αναφερόμενες χώρες. Το Μέρος 3 - Πληροφορίες Εγγύησης ("Μέρος 3") παρέχεται με τη Μηχανή και περιλαμβάνει πληροφορίες για το συγκεκριμένο προϊόν, όπως π.χ. η περίοδος εγγύησης, το είδος των υπηρεσιών εγγύησης και το επίπεδο παροχής υπηρεσιών για τη Μηχανή. Οι λέξεις "εσείς"/"(ε)σάς" παραπέμπουν στο νομικό πρόσωπο που απέκτησε τη Μηχανή για προσωπική του χρήση. Με τον όρο "IBM" νοείται το νομικό πρόσωπο IBM από το οποίο εσείς ή ο μεταπωλητής σας προμηθευτήκατε τη Μηχανή, για παράδειγμα, η International Business Machines Corporation στις Ηνωμένες Πολιτείες, η IBM World Trade Corporation ή η τοπική εταιρεία IBM στη χώρα σας. Η παρούσα Δήλωση SOLW είναι διαθέσιμη σε διάφορες γλώσσες στην ιστοσελίδα http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/. Πληροφορίες για περιβαλλοντικά ζητήματα, συμπεριλαμβανομένης της απόρριψης μπαταριών, διατίθενται στην ιστοσελίδα www.ibm.com/ibm/environment

Μέρος 1 - Εγγύηση για Μηχανές

Μηχανή (Machine) είναι μια συσκευή με επωνυμία IBM, συμπεριλαμβανομένων των προσθηκών (features), αναβαθμίσεων (upgrades) και προαιρετικών της τμημάτων (accessories), και δεν περιλαμβάνει οποιαδήποτε προγράμματα λογισμικού, είτε αυτά είναι προφορτωμένα στη Μηχανή είτε εγκαταστάθηκαν αργότερα. Ορισμένες Μηχανές περιλαμβάνουν Κώδικα Μηχανής (Machine Code), όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html Ο Κώδικας Μηχανής αποτελείται από οδηγίες υπολογιστή, επιδιορθώσεις (fixes), αντικαταστάσεις και σχετικά υλικά, όπως π.χ. δεδομένα και κωδικοί πρόσβασης, στα οποία βασίζεται ή τα οποία παρέχονται, χρησιμοποιούνται ή δημιουργούνται από Κώδικα Μηχανής και τα οποία επιτρέπουν τη λειτουργία των επεξεργαστών, της υποδομής αποθήκευσης ή άλλων λειτουργιών της μηχανής.

Η IBM εγγυάται ότι μια Μηχανή που χρησιμοποιείται στο καθορισμένο περιβάλλον λειτουργίας της θα συμμορφώνεται με τις επίσημες δημοσιευμένες προδιαγραφές της. Κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης της Μηχανής, η IBM θα επισκευάζει ή θα ανταλλάσσει τη Μηχανή χωρίς χρέωση. Η IBM μπορεί να σας ζητήσει να της προσκομίσετε απόδειξη αγοράς (δηλαδή, ένα αντίγραφο της απόδειξης ή του τιμολογίου αγοράς) ώστε να βεβαιωθεί ότι δικαιούσθε τη λήψη υπηρεσιών εγγύησης.

Εάν η Μηχανή δεν λειτουργεί όπως προβλέπει η εγγύηση κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης και το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί από τηλεφώνου, με ηλεκτρονικό τρόπο, με την εφαρμογή αναβάθμισης Κώδικα Μηχανής ή λογισμικού, ή με μονάδα CRU (όπως περιγράφεται παρακάτω), τότε η IBM, ο υπεργολάβος της ή ένας μεταπωλητής που είναι εξουσιοδοτημένος από την IBM να παρέχει υπηρεσίες εγγύησης θα προβαίνει, κατά τη διακριτική της/του ευχέρεια, 1) στην επισκευή της Μηχανής ώστε αυτή να λειτουργεί όπως προβλέπει η εγγύηση, είτε 2) στην αντικατάστασή της με άλλη, τουλάχιστον ισοδύναμη λειτουργικώς, Μηχανή. Εάν δεν είναι σε θέση να προβεί σε καμία από τις δύο ενέργειες, μπορείτε να επιστρέψετε τη Μηχανή στον τόπο αγοράς της ώστε να σας επιστραφεί το χρηματικό ποσό που καταβάλατε.

Εκτός εάν άλλως καθορίσει η IBM, αυτές οι εγγυήσεις ισχύουν μόνο στη χώρα ή περιοχή όπου αγοράστηκε η Μηχανή.

Οι εγγυήσεις της IBM ισχύουν για Μηχανές που αποκτήσατε για δική σας χρήση και όχι για Μηχανές που αποκτήσατε για μεταπώληση. Η IBM δεν εγγυάται την αδιάλειπτη ή χωρίς σφάλματα λειτουργία μιας Μηχανής IBM, ούτε ότι η IBM θα διορθώσει όλα τα ελαττώματα. Αυτές οι εγγυήσεις είναι οι αποκλειστικές εγγυήσεις που παρέχει η IBM και αντικαθιστούν όλες τις άλλες εγγυήσεις, συμπεριλαμβανομένων των σιωπηρών εγγυήσεων ή προϋποθέσεων ικανοποιητικής ποιότητας, εμπορευσιμότητας, μη παραβίασης δικαιωμάτων τρίτων και καταλληλότητας για συγκεκριμένο σκοπό. Οι εγγυήσεις της IBM δεν ισχύουν σε περίπτωση κακής χρήσης, τροποποίησης, ζημίας μη προκληθείσας από την IBM, μη συμμόρφωσης με τις παρασχεθείσες από την IBM οδηγίες ή όπως άλλως προβλέπεται στο Μέρος 3. Οποιαδήποτε τεχνική ή άλλου είδους υποστήριξη που παρέχεται για μια Μηχανή που καλύπτεται από εγγύηση, όπως η παροχή βοήθειας αναφορικά με ερωτήσεις τύπου "πώς να" καθώς και ερωτήσεις σχετικές με την ετοιμασία (set-up) και εγκατάσταση Μηχανής, παρέχονται χωρίς εγγυήσεις κανενός είδους. Σε ορισμένες δικαιοδοσίες μπορεί να μην επιτρέπεται ο αποκλεισμός ρητών ή σιωπηρών εγγυήσεων και, επομένως, ο ανωτέρω αποκλεισμός μπορεί να μην ισχύει. Στην περίπτωση αυτή, η διάρκεια των εγγυήσεων περιορίζεται στην περίοδο εγγύησης και μετά τη λήξη της εν λόγω περιόδου δεν ισχύει καμία εγγύηση. Σε ορισμένες δικαιοδοσίες δεν επιτρέπεται να τίθενται περιορισμοί στη διάρκεια σιωπηρών εγγυήσεων και, επομένως, ο ανωτέρω περιορισμός μπορεί να μην ισχύει. Καμία διάταξη της παρούσας Δήλωσης SOLW δεν επηρεάζει οποιαδήποτε δικαιώματα καταναλωτών που απορρέουν από το νόμο και για τα οποία δεν υπάρχει δυνατότητα συμβατικής παραίτησης ή περιορισμού..

Δεν παρέχεται εγγύηση για προαιρετικά τμήματα, αναλώσιμα και δομικά μέρη (π.χ. πλαίσια και καλύμματα). Οι μπαταρίες θεωρούνται αναλώσιμα και δεν καλύπτονται από εγγύηση, εκτός εάν η IBM προβλέπει την παροχή τέτοιας εγγύησης στο Μέρος 3. Οι εγγυήσεις για Μηχανές ακυρώνονται σε περίπτωση αφαίρεσης ή τροποποίησης των αναγνωριστικών ετικετών μιας Μηχανής ή εξαρτημάτων της.

Δεν παρέχεται Πιστοποίηση Έγκρισης.

Εκτός εάν η IBM έχει άλλως ορίσει σε μια δημοσιευμένη επιστολή ανακοίνωσης μιας Μηχανής, η Μηχανή δεν είναι πιστοποιημένη για τη σύνδεση καθ' οιονδήποτε τρόπο σε διεπαφές δημόσιων δικτύων τηλεπικοινωνιών. Μπορεί να απαιτείται από το νόμο περαιτέρω πιστοποίηση πριν την πραγματοποίηση οποιασδήποτε τέτοιας σύνδεσης.

Ημερομηνία Έναρξης Εγγύησης

Η περίοδος εγγύησης αρχίζει:

(α) για μια Μηχανή που καθορίζεται ως Μηχανή Εγκαθιστώμενη από τον Πελάτη (Customer Set Up - "Μηχανή CSU"), κατά τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα μετά τη λήξη του τυπικού χρονικού περιθωρίου παράδοσης,

(β) για μια Μηχανή που δεν καθορίζεται ως Μηχανή CSU, κατά την προγενέστερη των ακόλουθων ημερομηνιών: (i) την εργάσιμη ημέρα κατά την οποία η IBM ολοκληρώνει την τυπική της διαδικασία εγκατάστασης και (ii) 45 ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της Μηχανής από την IBM.

Ορισμένες υπηρεσίες και προσφορές προϊόντων της IBM που συνδέονται με την "Ημερομηνία Εγκατάστασης" μιας Μηχανής θα τιμολογούνται, και η περίοδος ισχύος τους θα αρχίζει, κατά την ημερομηνία έναρξης εγγύησης της Μηχανής, όπως καθορίζεται ανωτέρω.

Εγκαταστάσεις

Πρέπει να ακολουθείτε τις παρεχόμενες οδηγίες για την εγκατάσταση Μηχανών CSU. Εάν μια Μηχανή για την εγκατάσταση της οποίας είναι υπεύθυνη η IBM δεν καθίσταται διαθέσιμη για εγκατάσταση στην IBM εντός έξι μηνών από την ημερομηνία αποστολής της Μηχανής από την IBM στον αγοραστή ή στο μεταπωλητή, η εγκατάσταση θα υπόκειται σε μια χρέωση βάσει των όρων μιας χωριστής σύμβασης υπηρεσιών με την IBM.

Εάν πρόκειται για Μηχανή για την εγκατάσταση της οποίας είναι υπεύθυνη η IBM και ο αγοραστής επιλέξει να μεριμνήσει μόνος του για την εγκατάσταση ή τεχνική εξυπηρέτηση της Μηχανής, ή εάν προβεί στη μετεγκατάσταση της Μηχανής ή αναθέσει σε τρίτο μέρος την εγκατάσταση, τεχνική εξυπηρέτηση ή μετεγκατάσταση της Μηχανής, η IBM διατηρεί το δικαίωμα να επιθεωρήσει τη Μηχανή προτού προβεί στην παροχή υπηρεσιών εγγύησης για τη Μηχανή. Η IBM μπορεί, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια, να σας χρεώσει για την εν λόγω επιθεώρηση. Εάν η Μηχανή δεν είναι σε αποδεκτή κατάσταση για την παροχή υπηρεσιών εγγύησης, όπως κρίνει κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια η IBM, μπορείτε να ζητήσετε από την IBM να επαναφέρει τη Μηχανή σε αποδεκτή κατάσταση για την τεχνική της εξυπηρέτηση ή να αποσύρετε το αίτημά σας για την παροχή υπηρεσιών εγγύησης. Η IBM θα κρίνει εάν η αποκατάσταση είναι εφικτή. Η υπηρεσία αποκατάστασης παρέχεται έναντι χρέωσης. Εάν καθοριστεί, μπορεί να ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις, όπως π.χ. χρεώσεις για τη μεταφορά ή τον ειδικό χειρισμό της Μηχανής.

Ορισμένες προσθήκες, μετατροπές ή αναβαθμίσεις μπορεί να περιλαμβάνουν την αφαίρεση εξαρτημάτων και την επιστροφή τους στην IBM. Για ένα εξάρτημα ή προσθήκη της IBM που εγκαθίσταται κατά την αρχική εγκατάσταση μιας Μηχανής IBM ισχύει η περίοδος εγγύησης της Μηχανής, η οποία αρχίζει από την ημερομηνία εγκατάστασης της Μηχανής. Για ένα εξάρτημα ή προσθήκη της IBM που αντικαθιστά ένα ήδη εγκατεστημένο εξάρτημα ή προσθήκη θα ισχύει το υπόλοιπο της περιόδου εγγύησης που ίσχυε για το αντικατασταθέν εξάρτημα ή την αντικατασταθείσα προσθήκη. Για ένα εξάρτημα ή προσθήκη της IBM που προστίθεται σε μια Μηχανή χωρίς να αντικαθιστά ένα ήδη εγκατεστημένο εξάρτημα ή την προσθήκη ισχύει η καθορισμένη περίοδος εγγύησης για το εξάρτημα ή η προσθήκη που προστίθεται. Εκτός εάν ορίσει διαφορετικά η IBM, η περίοδος εγγύησης, το είδος των υπηρεσιών εγγύησης και το επίπεδο παροχής υπηρεσιών για το εν λόγω εξάρτημα ή προσθήκη θα είναι ίδια με αυτά που ισχύουν για τη Μηχανή στην οποία εγκαταστάθηκε.

Όταν οι υπηρεσίες εγγύησης περιλαμβάνουν την ανταλλαγή μιας Μηχανής ή ενός εξαρτήματος, το μέρος που αντικαθίσταται περιέρχεται στην κυριότητα της IBM και το μέρος που αντικαθιστά το παλαιό περιέρχεται στη δική σας κυριότητα. Δηλώνετε ότι όλα τα μέρη που αφαιρούνται είναι γνήσια και χωρίς μετατροπές. Το μέρος που αντικαθιστά το παλαιό δεν θα είναι απαραίτητα καινούργιο, αλλά θα είναι σε κατάσταση καλής λειτουργίας και τουλάχιστον ισοδύναμο λειτουργικώς με το αντικατασταθέν μέρος. Το μέρος που αντικαθιστά το παλαιό καλύπτεται από το καθεστώς εγγύησης που ίσχυε για το αντικατασταθέν μέρος.

Υπηρεσίες Εγγύησης

Εάν η Μηχανή IBM δεν λειτουργεί όπως προβλέπει η εγγύηση κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης, ανατρέξτε στην τεκμηρίωση τεχνικής εξυπηρέτησης που παραλάβατε με τη Μηχανή για πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες λήψης τεχνικής υποστήριξης και προσδιορισμού προβλημάτων. Μπορείτε να βρείτε ένα αντίγραφο της τεκμηρίωσης τεχνικής εξυπηρέτησης για τη Μηχανή στην ιστοσελίδα http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html στην ενότητα "Support and Downloads".

Αν δεν μπορείτε να επιλύσετε το πρόβλημα χρησιμοποιώντας την τεκμηρίωση επισκευής και συντήρησης, επικοινωνήστε με την IBM ή το μεταπωλητή για να λάβετε υπηρεσίες εγγύησης. Τα απαραίτητα στοιχεία για την επικοινωνία με την IBM παρέχονται στο Μέρος 3.

Η IBM θα επιχειρήσει τη διάγνωση και επίλυση του προβλήματος είτε από τηλεφώνου είτε με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω κάποιου ιστοτόπου της IBM. Ορισμένες Μηχανές περιέχουν λειτουργίες εξ αποστάσεως υποστήριξης για την άμεση αναφορά προβλημάτων και την εξ αποστάσεως ανάλυση και επίλυση προβλημάτων από την IBM. Πρέπει να ακολουθείτε τις καθορισμένες από την IBM διαδικασίες προσδιορισμού και επίλυσης προβλημάτων. Μετά τον προσδιορισμό του προβλήματος, εφόσον η IBM καθορίζει ότι απαιτούνται επί τόπου υπηρεσίες τεχνικής εξυπηρέτησης, προγραμματίζεται η επίσκεψη ενός τεχνικού στην τοποθεσία εγκατάστασης για την παροχή των υπηρεσιών.

Οι υπηρεσίες εγγύησης μπορεί να παρέχονται στη δική σας τοποθεσία ή σε μια τοποθεσία της IBM. Η IBM μπορεί να αποστείλει ολόκληρη τη Μηχανή ή τμήμα της Μηχανής ή του λογισμικού της σε άλλες τοποθεσίες της IBM ή άλλων εταιρειών ανά τον κόσμο. Η IBM χρησιμοποιεί διεθνείς ανθρώπινους πόρους (μη μόνιμους κατοίκους που χρησιμοποιούνται τοπικά και προσωπικό σε διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο) για την παράδοση υπηρεσιών εγγύησης.

Η IBM δεν είναι υπεύθυνη για την αποθήκευση ή προστασία οποιωνδήποτε χρηματικών ποσών, προγραμμάτων που δεν παρασχέθηκαν από την IBM με τον αρχικό εξοπλισμό ή δεδομένων που περιέχονται σε μια Μηχανή που επιστρέφεται στην IBM. Πριν επιστρέψετε μια Μηχανή στην IBM, θα πρέπει να διαγράψετε με ασφάλεια όλα τα προγράμματα μη-IBM και όλα τα δεδομένα (συμπεριλαμβανομένων δεδομένων εμπιστευτικού, αποκλειστικού και προσωπικού χαρακτήρα αναφορικά με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο) από την επιστρεφόμενη στην IBM Μηχανή και να βεβαιωθείτε ότι η Μηχανή είναι απαλλαγμένη από

οποιοσδήποτε νομικούς περιορισμούς που θα εμπόδιζαν την επιστροφή της. Εσείς είστε υπεύθυνοι για την επαρκή εφεδρική αποθήκευση (backup) περιεχομένου.

Ενημερώσεις. Είστε υπεύθυνοι να μεταφορτώνετε (download) ή να αποκτάτε από την IBM και να εγκαθιστάτε τις καθορισμένες αναβαθμίσεις Κώδικα Μηχανής (μικροκώδικα, βασικό κώδικα εισόδου/εξόδου συστήματος (basic input/output system - "BIOS"), βοηθητικά προγράμματα, προγράμματα οδηγού συσκευών (device drivers) και διαγνωστικά προγράμματα που παρέχονται με μια Μηχανή) και άλλου λογισμικού χωρίς καθυστέρηση από έναν ιστότοπο της IBM ή από άλλα ηλεκτρονικά μέσα, καθώς και να ακολουθείτε τις οδηγίες που σας παρέχει η IBM. Μπορείτε να ζητήσετε από την IBM να σας εγκαταστήσει, ως χρεώσιμη υπηρεσία, τον αναβαθμισμένο Κώδικα Μηχανής.

Η IBM, ο υπεργολάβος της ή ο μεταπωλητής θα διαχειρίζεται και θα εγκαθιστά επιλεγμένες μηχανικές τροποποιήσεις (engineering changes) για τη Μηχανή.

Μονάδες CRU. Ορισμένα εξαρτήματα Μηχανών IBM θεωρούνται Μονάδες Αντικαθιστώμενες από τον Πελάτη (Customer Replaceable Units - "Μονάδες CRU"). Εάν το πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί με μια μονάδα CRU (π.χ. πληκτρολόγιο, μνήμη, μονάδα σκληρού δίσκου), η IBM θα σας την αποστέλλει ώστε να την εγκαταστήσετε εσείς.

Οι Υποχρεώσεις σας

Εσείς:

- α. Θα ενημερώνετε την IBM ή το μεταπωλητή για οποιαδήποτε αλλαγή τοποθεσίας της Μηχανής,
- β. Πριν την ανταλλαγή μιας Μηχανής ή ενός εξαρτήματος, θα έχετε αφαιρέσει όλες τις προσθήκες (features), τα εξαρτήματα, τις επιλογές, τις μετατροπές και τα προσαρτήματα που δεν καλύπτονται από αυτή την εγγύηση και θα εξασφαλίσετε ότι η Μηχανή είναι απαλλαγμένη από οποιοσδήποτε νομικούς περιορισμούς που θα εμπόδιζαν την ανταλλαγή της,
- γ. Όταν το είδος των υπηρεσιών εγγύησης απαιτεί την παράδοση στην IBM μιας μηχανής στην οποία παρουσιάστηκε βλάβη, θα την αποστέλλετε κατάλληλα συσκευασμένη, όπως καθορίζει η IBM, στην τοποθεσία που καθορίζει η IBM. Μετά την επισκευή ή ανταλλαγή της Μηχανής, η IBM θα σας επιστρέψει την επισκευασμένη Μηχανή, ή θα σας παράσχει μια Μηχανή αντικατάστασης, με δικά της έξοδα, εκτός εάν η IBM άλλως καθορίσει,
- δ. Θα εξασφαλίσετε την εξουσιοδότηση του κυρίου της Μηχανής πριν ζητήσετε την παροχή υπηρεσιών εγγύησης, εάν απαιτείται,
- ε. Θα παρέχετε επαρκή και ασφαλή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις σας και στη Μηχανή ώστε να καθίσταται δυνατή η παροχή των υπηρεσιών (οι οποίες εγκαταστάσεις θα πρέπει να είναι καθαρές, επαρκώς φωτιζόμενες και κατάλληλες για το συγκεκριμένο σκοπό), συμπεριλαμβανομένης της παροχής κατάλληλου χώρου εργασίας για την αποσυναρμολόγηση και επανασυναρμολόγηση της Μηχανής IBM,
- στ. Θα ακολουθείτε τις παρεχόμενες από την IBM διαδικασίες υποβολής αιτήσεων παροχής υπηρεσιών και τις κατευθυντήριες γραμμές αναφορικά με τις υποχρεώσεις χειριστών και τις προμήθειες, προτού προβείτε στην υποβολή μιας αίτησης,
- ζ. Θα επιτρέπεται στην IBM, στον υπεργολάβο της ή στο μεταπωλητή να εγκαθιστά τις υποχρεωτικές μηχανικές τροποποιήσεις (engineering changes), όπως π.χ. αυτές που απαιτούνται για λόγους ασφάλειας, και
- η. Θα παραμένετε υπεύθυνοι για την επαρκή προστασία της Μηχανής και όλων των δεδομένων που περιέχονται σε αυτήν σε κάθε περίπτωση εξ αποστάσεως πρόσβασης της IBM στη Μηχανή για να σας βοηθήσει στην απομόνωση της αιτίας του προβλήματος. Εάν αρνηθείτε την εξ αποστάσεως πρόσβαση της IBM, η IBM μπορεί να περιορίζεται στις δυνατότητές της να λύσει το πρόβλημα.

Προστασία Επεξεργασίας Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - "Πρόσθετη Πράξη DPA") που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το Παράρτημα DPA (DPA Exhibit) που διατίθεται στη διεύθυνση <https://www.ibm.com/my-support/s/article/support-privacy> διέπουν και συμπληρώνουν τη Σύμβαση, σε περίπτωση που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη, όπως περιγράφεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι για την παροχή Υπηρεσιών Εγγύησης δεν απαιτείται η επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη από την IBM.

Περιορισμός Ευθύνης

Η συνολική ευθύνη της IBM για όλες τις αξιώσεις που σχετίζονται με αυτή τη Μηχανή δεν θα υπερβαίνει το ποσό των πραγματικών άμεσων ζημιών που έχετε υποστεί έως τα ποσά που καταβλήθηκαν για τη Μηχανή που αποτελεί αντικείμενο της αξίωσης, ανεξάρτητα από τη βάση επί της οποίας εγείρεται η αξίωση. Αυτός ο περιορισμός ισχύει από κοινού για την IBM, τις θυγατρικές της, τους εργολάβους της και τους προμηθευτές της. Η IBM δεν θα φέρει ευθύνη ειδικής, παρεπόμενης, έμμεσης ή οικονομικής αποθετικής ζημίας ή περιπτώσεις παραδειγματικής αποζημίωσης, ούτε για απώλεια δεδομένων, διαφυγόντα κέρδη ή απώλεια επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, αξίας, εσόδων, άυλης εμπορικής αξίας ή προσδοκώμενων κερδών. Τα ακόλουθα ποσά, σε περίπτωση που η IBM φέρει ευθύνη για αυτά κατά το νόμο, δεν υπόκεινται στον ανωτέρω ποσοτικό περιορισμό: i) αποζημίωση για σωματική βλάβη (συμπεριλαμβανομένου θανάτου), ii) αποζημίωση για φθορά σε ακίνητη και κινητή περιουσία, και iii) αποζημιώσεις που σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο δεν μπορούν να περιοριστούν.

Εσείς και η IBM συμφωνείτε να μεριμνάτε για τη δική σας διαχείριση κινδύνων (συμπεριλαμβανομένων της απαιτούμενης ασφάλισης) για την κάλυψη τυχών περιπτώσεων ζημίας, καταστροφής, απώλειας, κλοπής ή κρατικής δήμευσης (από κοινού "Απώλεια") της κινητής και ακίνητης περιουσίας καθενός των δύο μερών (είτε βρίσκεται στην κυριότητά τους είτε έχει μισθωθεί) και

κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν θα φέρει ευθύνη προς το άλλο μέρος για τέτοια Απώλεια, με την εξαίρεση της ευθύνης για αμέλεια που προβλέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο.

Εφαρμοστέο Δίκαιο

Η νομοθεσία της χώρας όπου αποκτήσατε τη Μηχανή θα διέπει, και θα ισχύει σε ό,τι αφορά την ερμηνεία και εκτέλεση των δικών σας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων της IBM αναφορικά με τα θέματα που καλύπτει η παρούσα Δήλωση SOLW, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τυχόν κανόνες σύγκρουσης δικαίου.

Όλα τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις υπόκεινται στη δικαιοδοσία των δικαστηρίων της χώρας στην οποία αποκτήθηκε η Μηχανή.

Μέρος 2 – Απαιτούμενοι Όροι για Συγκεκριμένες Χώρες

ΑΜΕΡΙΚΗ

Εφαρμοστέο Δίκαιο – *Να αντικατασταθεί η φράση "της χώρας στην οποία αποκτήσατε τη Μηχανή" με Καναδάς* – της Επαρχίας του Οντάριο.

Ηνωμένες Πολιτείες, Ανγκουίλα, Αγία Λουκία, Άγιος Βικέντιος και Γρεναδίνες, Άγιος Μαρτίνος, Αντίγκουα/Μπαρμπούντα, Αρούμπα, Βρετανικοί Παρθένοι Νήσοι, Γουιάνα, Γρενάδα, Νήσοι Κέιμαν, Ντομίνικα, Σαιντ Κιτς και Νέβις – της Πολιτείας της Νέας Υόρκης, ΗΠΑ.

Ημερομηνία Έναρξης Εγγύησης

Αργεντινή, Βενεζουέλα, Βραζιλία, Ισημερινός, Κολομβία, Μεξικό, Ουρουγουάη, Περού, Χιλή – *να αντικατασταθεί η φράση "τη λήξη του τυπικού χρονικού περιθωρίου παράδοσης" με: την ημερομηνία παράδοσης.*

ΑΣΙΑ/ΕΙΡΗΝΙΚΟΣ

Να αντικατασταθούν όλες οι εμφανίσεις της λέξης "χώρα(ς)" (π.χ. στη φράση "χώρας στην οποία αποκτήσατε τη Μηχανή") με:

Χονγκ Κονγκ – Ειδική Διοικητική Περιφέρεια Χονγκ Κονγκ

Κορέα – Δημοκρατία της Κορέας

Ταϊβάν – Ταϊβάν

Μακάο – Ειδική Διοικητική Περιφέρεια Μακάο

Ταϊβάν – Ταϊβάν

Εγγύηση για Μηχανές

Αυστραλία – *Να προστεθεί:*

Οι καθορισμένες εγγυήσεις είναι επιπρόσθετες σε οποιαδήποτε δικαιώματα βάσει του Νόμου περί Προστασίας Καταναλωτών (Consumer Law) της Αυστραλίας ή άλλης παρεμφερούς νομοθεσίας και περιορίζονται μόνο στο βαθμό που επιτρέπεται από την εφαρμοστέα νομοθεσία. Με τον "Νόμο περί Προστασίας Καταναλωτικών της Αυστραλίας" νοείται η Κατάσταση 2 (Schedule 2) του Νόμου περί Ανταγωνισμού και Καταναλωτών (Competition and Consumer Act) του 2010. Στις περιπτώσεις όπου ένα προϊόν που σας προμηθεύουμε θεωρείται, για τους σκοπούς του Νόμου περί Ανταγωνισμού και Καταναλωτών του 2010, μια "συναλλαγή καταναλωτή" (consumer transaction), όπως ορίζεται στο Νόμο περί Προστασίας Καταναλωτών της Αυστραλίας), μπορεί να ισχύουν, επιπλέον των άλλων δικαιωμάτων σας που απορρέουν από τη σύμβασή μας, τα ακόλουθα: τα προϊόντα IBM παρέχονται με εγγυήσεις ο αποκλεισμός των οποίων δεν είναι δυνατός βάσει του Νόμου περί Προστασίας Καταναλωτών της Αυστραλίας. Δικαιούσθε μια αντικατάσταση των αγαθών ή μια επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση σοβαρής δυσλειτουργίας και ως αποζημίωση για οποιαδήποτε άλλη ευλόγως προβλέψιμη απώλεια ή ζημία. Δικαιούσθε επίσης μια επισκευή ή αντικατάσταση των αγαθών εάν αυτά δεν έχουν αποδεκτή ποιότητα και η δυσλειτουργία δεν οδηγεί σε σοβαρή δυσλειτουργία.

Νέα Ζηλανδία – *Να προστεθεί:*

Οι εγγυήσεις που ορίζονται στο παρόν άρθρο είναι επιπρόσθετες σε οποιαδήποτε δικαιώματα τυχόν έχετε με βάση το Νόμο περί Εγγυήσεων Καταναλωτών του 1993 (Consumer Guarantees Act 1993) ή άλλο νόμο για τον οποίο δεν υπάρχει δυνατότητα αποκλεισμού ή περιορισμού. Ο Νόμος περί Εγγυήσεων Καταναλωτών του 1993 δεν ισχύει για την περίπτωση οποιωνδήποτε αγαθών που παρέχει η IBM εάν τα αγαθά προορίζονται να εξυπηρετήσουν επιχειρηματικούς σκοπούς όπως αυτοί ορίζονται στο Νόμο.

Ημερομηνία Έναρξης Εγγύησης (α) – *Να αντικατασταθεί η φράση "κατά τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα μετά τη λήξη του τυπικού χρονικού περιθωρίου παράδοσης" με:*

Ιαπωνία: κατά το τέλος της 10^{ης} ημέρας από την ημερομηνία αποστολής από την IBM

Κορέα: κατά την τελευταία ημέρα του τυπικού χρονικού περιθωρίου παράδοσης

Λαϊκή Δημοκρατία της Κίνας: κατά την προγενέστερη των ακόλουθων ημερομηνιών: (i) τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα μετά την άφιξη στην τοποθεσία εγκατάστασης του Πελάτη και (ii) δύο μήνες μετά την ημερομηνία παράδοσης. Όταν η εν λόγω Μηχανή παραδίδεται για σύνδεση σε μια Μηχανή για την εγκατάσταση της οποίας είναι υπεύθυνη η IBM, η ημερομηνία έναρξης της περιόδου εγγύησης της Εγκαθιστώμενης από τον Πελάτη Μηχανής θα είναι η μεταγενέστερη των δύο ημερομηνιών εγκατάστασης.

Ημερομηνία Έναρξης Εγγύησης (β)

Ιαπωνία: να αντικατασταθεί το κείμενο της περίπτωσης "i" με το εξής κείμενο: "τη 10η ημέρα μετά την ημέρα κατά την οποία η IBM ολοκληρώνει την τυπική της διαδικασία εγκατάστασης"

Λαϊκή Δημοκρατία της Κίνας, Ταϊβάν, Χονγκ Κονγκ, Μακάο: *στο εδάφιο "ii", να αντικατασταθούν οι λέξεις "45 ημέρες" με: 75 ημέρες*

Εφαρμοστέο Δίκαιο – *Να αντικατασταθεί η φράση "της χώρας στην οποία αποκτήσατε τη Μηχανή" με*

Καμπότζη, Λάος: της Πολιτείας της Νέας Υόρκης, Ηνωμένες Πολιτείες,

Αυστραλία: της Πολιτείας ή Επικράτειας όπου αποκτήθηκε η Μηχανή,

Εφαρμοστέο Δίκαιο – Να προστεθεί: Επίλυση Διαφορών

Βιετνάμ, Ινδία, Καμπότζη, Λάος, Φιλιππίνες: Η τελεσίδικη διευθέτηση διαφορών θα γίνεται με διαιτησία η οποία θα λαμβάνει χώρα στη Σιγκαπούρη σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες Κανόνες Διαιτησίας του Διεθνούς Κέντρου Διαιτησίας της Σιγκαπούρης (Singapore International Arbitration Center) ("Κανόνες SIAC").

Ινδονησία: Η τελεσίδικη διευθέτηση διαφορών θα γίνεται με διαιτησία η οποία θα λαμβάνει χώρα στην Τζακάρτα, Ινδονησία, σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες Κανόνες Διαιτησίας του Εθνικού Συμβουλίου Διαιτησίας της Ινδονησίας (Badan Arbitrase Nasional Indonesia ή "BANI").

Μαλαισία: Η τελεσίδικη διευθέτηση διαφορών θα γίνεται με διαιτησία η οποία θα λαμβάνει χώρα στην Κουάλα Λουμππούρ σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες Κανόνες Διαιτησίας του Περιφερειακού Κέντρου Διαιτησίας της Κουάλα Λουμππούρ (Kuala Lumpur Regional Centre for Arbitration - "Κανόνες KLRCA").

Λαϊκή Δημοκρατία της Κίνας: Κάθε ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη έχει το δικαίωμα να υποβάλει τη διαφορά στην Κινεζική Επιτροπή Διεθνούς Οικονομικής και Εμπορικής Διαιτησίας (China International Economic and Trade Arbitration Commission) στο Πεκίνο, για διαιτησία σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες κανόνες διαιτησίας.

Εφαρμοστέο Δίκαιο – Να προστεθεί: Δικαιοδοσία

Στις παρακάτω χώρες, αποκλειστικά αρμόδια για την επίλυση όλων των διαφορών θα είναι τα ακόλουθα δικαστήρια:

Χονγκ Κονγκ, Μακάο: τα δικαστήρια της Ειδικής Διοικητικής Περιφέρειας (Special Administrative Region - "SAR") Χονγκ Κονγκ,

Κορέα: το Δικαστήριο της Κεντρικής Περιφέρειας της Σεούλ, Δημοκρατία της Κορέας,

Ταϊβάν: τα δικαστήρια της Ταϊβάν.

ΕΥΡΩΠΗ, ΜΕΣΗ ΑΝΑΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΦΡΙΚΗ (ΕΜΕΑ)

Ευρωπαϊκή Ένωση – Να προστεθεί στο τέλος της πρώτης παραγράφου:

Μπορείτε να βρείτε συγκεκριμένες πληροφορίες για την απόρριψη μπιταριών στην ιστοσελίδα <http://www-05.ibm.com/uk/weee/>

Εγγύηση για Μηχανές

Ιρλανδία – Να προστεθεί:

Πέραν των όσων προβλέπονται ρητώς στους παρόντες όρους και προϋποθέσεις ή στο Άρθρο 12 του Νόμου περί Πώλησης Αγαθών του 1893 (Sale of Goods Act 1893), όπως τροποποιήθηκε από το Νόμο περί Πώλησης Αγαθών και Παροχής Υπηρεσιών του 1980 (Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980) ("Νόμος του 1980"), αποκλείονται με το παρόν όλες οι εγγυήσεις και προϋποθέσεις (ρητές ή σιωπηρές, προβλεπόμενες από το νόμο ή άλλες), συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, οποιωνδήποτε εγγυήσεων που απορρέουν από το Νόμο περί Πώλησης Αγαθών του 1893 όπως τροποποιήθηκε από το Νόμο του 1980 (συμπεριλαμβανομένου, για την αποφυγή αμφιβολιών, και του άρθρου 39 του Νόμου του 1980).

Ημερομηνία Έναρξης Εγγύησης

Αυστρία, Ελλάδα, Κύπρος – να αντικατασταθεί η φράση "λήξη του τυπικού χρονικού περιθωρίου παράδοσης" με: ημερομηνία παράδοσης της μηχανής

Τσεχική Δημοκρατία, Ισραήλ, Σλοβακία – να αντικατασταθεί η φράση "λήξη του τυπικού χρονικού περιθωρίου παράδοσης" με: ημερομηνία παράδοσης της μηχανής

Ισπανία: να αντικατασταθεί η φράση "κατά τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα μετά τη λήξη του τυπικού χρονικού περιθωρίου παράδοσης" με: επτά ημέρες μετά την ημερομηνία αποστολής

Ρωσία, Αζερμπαϊτζάν, Αρμενία, Γεωργία, Καζακστάν, Κιργιζία, Λευκορωσία, Ουζμπεκιστάν, Ουκρανία, Τατζικιστάν, Τουρκμενιστάν – Στο εδάφιο "ii", να αντικατασταθούν οι λέξεις "45 ημέρες" με: 75 ημέρες

ΜΕΑ (Μέση Ανατολή και Αφρική): Στο εδάφιο "ii", να αντικατασταθούν οι λέξεις "45 ημέρες" με: 60 ημέρες

Υπηρεσίες Εγγύησης

Δυτική Ευρώπη – Να προστεθεί:

Η Εγγύηση για Μηχανές που έχουν αποκτηθεί στη Δυτική Ευρώπη έχει ισχύ και εφαρμογή σε όλες τις χώρες της Δυτικής Ευρώπης, υπό την προϋπόθεση ότι οι Μηχανές έχουν ανακοινωθεί και καταστεί διαθέσιμες στις εν λόγω χώρες. Για τους σκοπούς της παρούσας παραγράφου, με τον όρο "Δυτική Ευρώπη" νοούνται οι χώρες Άγιος Μαρίνος, Ανδόρα, Αυστρία, Κράτος του Βατικανού, Βέλγιο, Βουλγαρία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Ελβετία, Ελλάδα, Εσθονία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Ισλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Κύπρος, Λετονία, Λιθουανία, Λιχτενστάιν, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Μονακό, Νορβηγία, Ολλανδία, Ουγγαρία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Σουηδία, Τσεχική Δημοκρατία, Φινλανδία, και κάθε άλλη χώρα που θα ενταχθεί στην Ευρωπαϊκή Ένωση, από την ημερομηνία προσχώρησης.

Σε περίπτωση που αγοραστεί μια Μηχανή στη Δυτική Ευρώπη, μπορούν να αποκτηθούν υπηρεσίες εγγύησης για την εν λόγω Μηχανή σε οποιαδήποτε χώρα της Δυτικής Ευρώπης από μεταπωλητή εξουσιοδοτημένο από την IBM για την παροχή υπηρεσιών εγγύησης, ή απευθείας από την IBM, υπό την προϋπόθεση ότι η Μηχανή έχει ανακοινωθεί και τεθεί στη διάθεση της IBM στη χώρα όπου επιθυμείτε να λαμβάνετε τις υπηρεσίες.

Αυστρία, Γερμανία – Να προστεθεί:

Κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης, τα έξοδα μεταφοράς για την παράδοση στην IBM της Μηχανής που έχει υποστεί βλάβη θα επιβαρύνουν την IBM.

Μέση Ανατολή, Αφρική – Να προστεθεί:

Εάν αγοράσετε μια Μηχανή σε χώρα της Μέσης Ανατολής ή της Αφρικής, μπορείτε να λάβετε υπηρεσίες εγγύησης για την εν λόγω Μηχανή από τον οργανισμό IBM στη χώρα αγοράς, εφόσον ο εν λόγω οργανισμός IBM παρέχει υπηρεσίες εγγύησης στη συγκεκριμένη χώρα, ή από το μεταπωλητή της IBM που έχει την έγκριση της IBM να παρέχει υπηρεσίες εγγύησης για την εν λόγω Μηχανή στη συγκεκριμένη χώρα. Οι υπηρεσίες εγγύησης είναι διαθέσιμες σε ακτίνα 50 χιλιομέτρων από ένα κέντρο παροχής υπηρεσιών της IBM ή από έναν εγκεκριμένο από την IBM παροχέα υπηρεσιών. Εσείς είστε υπεύθυνοι για τα έξοδα μεταφοράς για Μηχανές που βρίσκονται σε απόσταση μεγαλύτερη των 50 χιλιομέτρων από ένα κέντρο παροχής υπηρεσιών της IBM ή από έναν εγκεκριμένο από την IBM παροχέα υπηρεσιών.

Προστασία Επεξεργασίας Δεδομένων

Ελβετία: να αντικατασταθεί το περιεχόμενο αυτού το άρθρο με το εξής κείμενο:

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - "Πρόσθετη Πράξη DPA") που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το Παράρτημα DPA (DPA Exhibit) που διατίθεται στη διεύθυνση <https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy> διέπουν και συμπληρώνουν τη Σύμβαση, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (EE/2016/679) διέπει τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα που παρέχονται από τον Πελάτη.

Περιορισμός Ευθύνης

Γαλλία, Γερμανία, Ισπανία Μάλτα, Πορτογαλία – Να προστεθεί η ακόλουθη φράση μετά τη λέξη "υπερβαίνει" και πριν τις λέξεις "των πραγματικών":

το μεγαλύτερο μεταξύ του ποσού των €500,000 (πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ) ή του ποσού

Ιρλανδία, Ηνωμένο Βασίλειο – Να αντικατασταθεί η φράση "το ποσό των πραγματικών άμεσων ζημιών που έχετε υποστεί έως τα ποσά" με: το 125% των ποσών

Εφαρμοστέο Δίκαιο – Να αντικατασταθεί η φράση "της χώρας στην οποία αποκτήσατε τη Μηχανή" με

Αζερμπαϊτζάν, Αλβανία, Αρμενία, Βοσνία-Ερζεγοβίνη, Βουλγαρία, Γεωργία, Καζακστάν, Κιργιζία, Κροατία, Λευκορωσία, Μαυροβούνιο, Μολδαβία, Ουγγαρία, Ουζμπεκιστάν, Ουκρανία, Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας, Ρουμανία, Σερβία, Τατζικιστάν και Τουρκμενιστάν: της Αυστρίας,

Ακτή Ελεφαντοστού, Αλγερία, Ανδόρα, Βανουάτου, Γαλλική Γουιάνα, Γαλλική Πολυνησία, Γκαμπόν, Γουινέα, Γουινέα-Μπισάου, Δημοκρατία του Κονγκό, Ισημερινή Γουινέα, Καμερούν, Κεντροαφρικανική Δημοκρατία, Κομόρες, Λαϊκή Δημοκρατία του Κονγκό, Λίβανος, Μαγιότ, Μαδαγασκάρη, Μάλι, Μαρόκο, Μαυρίκιος, Μαυριτανία, Μπένιν, Μπουρκίνα Φάσο, Μπουρούντι, Νέα Καληδονία, Νήσοι Ουαλλίς και Φουτουνά, Νήσοι Πράσινου Ακρωτηρίου, Νίγηρ, Ρεϋνιόν, Σενεγάλη, Σεϋχέλλες, Τζιμπουτί, Τόγκο, Τσαντ και Τυνησία: της Γαλλίας,

Αίγυπτος, Αιθιοπία, Ανγκόλα, Γκάμπια, Γκάνα, Δυτική Όχθη/Γάζα, Ερυθραία, Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, Ηνωμένο Βασίλειο, Ζάμπια, Ζιμπάμπουε, Ιορδανία, Κατάρ, Κένυα, Κουβέιτ, Λιβερία, Μαλάουι, Μάλτα, Μοζαμβίκη, Μπαχρέιν, Μποτσουάνα, Νιγηρία, Ομάν, Ουγκάντα, Πακιστάν, Ρουάντα, Σάο Τομέ και Πρίνσιπε, Σαουδική Αραβία, Σιέρα Λεόνε, Σομαλία, Τανζανία και Υεμένη: της Αγγλίας,

Εσθονία, Λετονία και Λιθουανία: της Φινλανδίας,

Ρωσία: της νομοθεσίας της Ρωσικής Ομοσπονδίας,

Νότια Αφρική, Ναμίμπια, Λεσότο και Σουαζιλάνδη: της Δημοκρατίας της Νότιας Αφρικής.

Εφαρμοστέο Δίκαιο – Να προστεθεί: Δικαιοδοσία

Στις παρακάτω χώρες, αποκλειστικά αρμόδια για την επίλυση όλων των διαφορών θα είναι τα ακόλουθα δικαστήρια:

Ανδόρα: το Εμπορικό Δικαστήριο των Παρισίων,

Αυστρία: το δικαστήριο της Βιέννης, Αυστρία (Inner-City),

Ελλάδα: το αρμόδιο δικαστήριο της Αθήνας,

Ισραήλ: τα δικαστήρια του Τελ Αβίβ-Τζάφα,

Ιταλία: τα δικαστήρια του Μιλάνου,

Πορτογαλία: τα δικαστήρια της Λισαβόνας,

Νότια Αφρική, Ναμίμπια, Λεσότο και Σουαζιλάνδη: το Ανώτατο Δικαστήριο του Γιοχάνεσμπουργκ,

Ισπανία: τα δικαστήρια της Μαδρίτης,

Τουρκία: τα Κεντρικά Δικαστήρια (Çağlayan) της Κωνσταντινούπολης και οι Εκτελεστικές Διευθύνσεις της Κωνσταντινούπολης, Δημοκρατία της Τουρκίας,

Ηνωμένο Βασίλειο: τα δικαστήρια της Αγγλίας.

Εφαρμοστέο Δίκαιο – Να προστεθεί: Επίλυση Διαφορών

Αζερμπαϊτζάν, Αλβανία, Αρμενία, Βοσνία-Ερζεγοβίνη, Βουλγαρία, Γεωργία, Καζακστάν, Κιργιζία, Κροατία, Λευκορωσία, Μαυροβούνιο, Μολδαβία, Ουγγαρία, Ουζμπεκιστάν, Ουκρανία, Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της

Μακεδονίας, Ρουμανία, Σερβία, Τατζικιστάν και Τουρκμενιστάν: Όλες οι διαφορές θα διευθετούνται τελεσίδικα βάσει των Κανόνων Διαιτησίας και Συμβιβασμού (Rules of Arbitration and Conciliation) του Ομοσπονδιακού Οικονομικού Επιμελητηρίου (Federal Economic Chamber) στη Βιέννη ("Κανόνες Βιέννης").

Ακτή Ελεφαντοστού, Αλγερία, Βανουάτου, Γαλλική Γουιάνα, Γαλλική Πολυνησία, Γκαμπόν, Γουινέα, Γουινέα-Μπισιάου, Δημοκρατία του Κονγκό, Ισημερινή Γουινέα, Καμερούν, Κεντροαφρικανική Δημοκρατία, Κομόρες, Λαϊκή Δημοκρατία του Κονγκό, Λίβανος, Μαγιότ, Μαδαγασκάρη, Μάλι, Μαρόκο, Μαυρίκιος, Μαυριτανία, Μπένιν, Μπουρκίνα Φάσο, Μπουρούντι, Νέα Καληδονία, Νήσοι Ουαλλίς και Φουτουνά, Νήσοι Πράσινου Ακρωτηρίου, Νίγηρ, Ρεϋνιόν, Σενεγάλη, Σεϋχέλλες, Τζιμπουτί, Τόγκο, Τσαντ και Τυνησία: Όλες οι διαφορές θα διευθετούνται τελεσίδικα μέσω διαιτησίας, η οποία θα διεξάγεται από το Διεθνές Δικαστήριο Διαιτησίας (International Court of Arbitration - "ICC") στο Παρίσι, σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες κανόνες διαιτησίας, εκτός εάν άλλως προβλέπεται κατόπιν συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών.

Αίγυπτος, Αιθιοπία, Ανγκόλα, Γκάμπια, Γκάνα, Δυτική Όχθη/Γάζα, Ερυθραία, Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, Ζάμπια, Ζιμπάμπουε, Ιορδανία, Κατάρ, Κένυα, Κουβέιτ, Λιβερία, Λιβύη, Μαλάουι, Μάλτα, Μοζαμβίκη, Μπαχρέιν, Μποτσουάνα, Νιγηρία, Ομάν, Ουγκάντα, Πακιστάν, Ρουάντα, Σάο Τομέ και Πρίνσιπε, Σαουδική Αραβία, Σιέρα Λεόνε, Σομαλία, Τανζανία και Υεμένη: Όλες οι διαφορές θα διευθετούνται τελεσίδικα μέσω διαιτησίας, η οποία θα διεξάγεται από το Δικαστήριο Διεθνούς Διαιτησίας του Λονδίνου (London Court of International Arbitration - "LCIA"), σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες κανόνες διαιτησίας του LCIA, εκτός εάν άλλως προβλέπεται κατόπιν συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών.

Εσθονία, Λετονία και Λιθουανία: Όλες οι διαφορές θα διευθετούνται τελεσίδικα μέσω διαιτησίας στο Ελσίνκι, Φινλανδία σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες κανόνες διαιτησίας της Φινλανδίας.

Ρωσία: Όλες οι διαφορές θα διευθετούνται από το Δικαστήριο Διαιτησίας της Μόσχας.

Νότια Αφρική, Ναμίμπια, Λεσότο και Σουαζιλάνδη: Όλες οι διαφορές θα διευθετούνται τελεσίδικα μέσω διαιτησίας, η οποία θα διεξάγεται από το Ίδρυμα Διαιτησίας της Νότιου Αφρικής (Arbitration Foundation of South Africa - "Κανόνες AFSA"), σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες κανόνες διαιτησίας του ICC, εκτός εάν άλλως προβλέπεται κατόπιν συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών.

Μέρος 3 – Πληροφορίες Εγγύησης

Τύπος(-οι) Μηχανής	Χώρα Αγοράς	Περίοδος Εγγύησης	Είδος Υπηρεσιών Εγγύησης	Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες εγγύησης προγραμματίζονται με βάση: 1) την ώρα παραλαβής του αιτήματος παροχής υπηρεσιών, 2) την τεχνολογία της Μηχανής και την ύπαρξη τυχόν εφεδρικών Μηχανών, και 3) τη διαθεσιμότητα εξαρτημάτων. Για πληροφορίες σχετικά με τα ισχύοντα σε συγκεκριμένη χώρα και τοποθεσία, επικοινωνήστε με τον τοπικό εκπρόσωπο ή πάροχο υπηρεσιών της IBM.

** Περιλαμβάνει Υπηρεσίες Βασικής Εγγύησης και πρόσθετες Υπηρεσίες Παράτασης Εγγύησης. Απευθυνθείτε στους οικονομικούς σας συμβούλους για να αποφασίσετε αναφορικά με την κατάλληλη οικονομική μεταχείριση αυτής της προσφοράς.

Είδη Υπηρεσιών Εγγύησης

Είδος 1 – Υπηρεσίες Παροχής Μονάδων Αντικαθιστώμενων από τον Πελάτη (Customer Replaceable Units - "Μονάδες CRU"), συμπεριλαμβανομένων Υπηρεσιών Παροχής Εξαρτημάτων Μόνο

Η IBM σας παρέχει τις μονάδες CRU ώστε να τις εγκαταστήσετε εσείς. Οι πληροφορίες σχετικά με τις μονάδες CRU και οι οδηγίες εγκατάστασης παρέχονται με τη Μηχανή και είναι διαθέσιμες ανά πάσα στιγμή από την IBM κατόπιν σχετικού αιτήματος. Οι μονάδες CRU ορίζονται ως μονάδες CRU Επιπέδου 1 (υποχρεωτικές) ή Επιπέδου 2 (προαιρετικές). Η εγκατάσταση μιας μονάδας CRU Επιπέδου 1 αποτελεί δική σας ευθύνη. Εάν η IBM εγκαταστήσει μια μονάδα CRU Επιπέδου 1 κατόπιν αιτήματός σας, θα σας χρεώσει για την εγκατάσταση. Μπορείτε μόνοι σας να εγκαταστήσετε μια μονάδα CRU Επιπέδου 2 ή να ζητήσετε από την IBM να την εγκαταστήσει, χωρίς πρόσθετη χρέωση, βάσει του είδους υπηρεσιών εγγύησης που έχει καθοριστεί για τη Μηχανή σας. Η IBM καθορίζει, στο συνοδευτικό υλικό της μονάδας CRU αντικατάστασης, εάν η ελαττωματική μονάδα CRU πρέπει να επιστραφεί στην IBM. Όταν απαιτείται επιστροφή, αποστέλλονται οδηγίες και υλικά συσκευασίας μαζί με τη μονάδα CRU αντικατάστασης. Η IBM μπορεί να σας χρεώσει για τη μονάδα CRU αντικατάστασης εάν η IBM δεν παραλάβει την ελαττωματική μονάδα CRU εντός 15 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της μονάδας εγκατάστασης.

Είδος 5 – Υπηρεσίες CRU και Επί Τόπου Υπηρεσίες

Κατά τη διακριτική ευχέρεια της IBM, θα λαμβάνετε υπηρεσίες CRU ή η IBM ή ο μεταπωλητής σας θα επισκευάζει τη Μηχανή στην οποία παρουσιάστηκε βλάβη στην τοποθεσία σας και θα επαληθεύει τη λειτουργία της.

Είδος 6 – Υπηρεσίες CRU και Υπηρεσίες Courier ή Αποθήκης

Κατά τη διακριτική ευχέρεια της IBM, θα λαμβάνετε υπηρεσίες CRU ή θα αποσυνδέετε τη Μηχανή στην οποία παρουσιάστηκε βλάβη και η IBM θα κανονίζει την παραλαβή της. Η IBM θα σας παρέχει τα απαιτούμενα υλικά συσκευασίας και μια υπηρεσία ταχυμεταφοράς (courier) θα παραλαμβάνει τη Μηχανή και θα την παραδίδει στο καθορισμένο κέντρο επισκευής. Μετά την επισκευή ή αντικατάσταση της Μηχανής, η IBM θα κανονίζει την παράδοση της Μηχανής στις εγκαταστάσεις σας. Εσείς είστε υπεύθυνοι για την εγκατάσταση και την επαλήθευση λειτουργίας.

Είδος 7 – Υπηρεσίες CRU και Υπηρεσίες με Μεταφορά ή Αποστολή από τον Πελάτη

Κατά τη διακριτική ευχέρεια της IBM, θα λαμβάνετε υπηρεσίες CRU ή θα παραδίδετε ή θα αποστέλλετε, όπως ορίζει η IBM, μια Μηχανή στην οποία παρουσιάστηκε βλάβη, κατάλληλα συσκευασμένη (με προκαταβολή των εξόδων μεταφοράς, εκτός εάν η IBM ορίσει διαφορετικά) σε καθορισμένη από την IBM τοποθεσία. Μετά την επισκευή ή την αντικατάσταση της Μηχανής, η IBM θα την ετοιμάζει για παραλαβή από εσάς ή, στην περίπτωση της Υπηρεσίας με Αποστολή από τον Πελάτη (Mail-in), θα σας την επιστρέφει με δικά της έξοδα, εκτός εάν η IBM καθορίσει διαφορετικά. Εσείς είστε υπεύθυνοι για την εγκατάσταση και την επαλήθευση λειτουργίας.

Είδος 8 – Υπηρεσίες CRU και Υπηρεσίες Ανταλλαγής Μηχανής

Κατά τη διακριτική ευχέρεια της IBM, θα λαμβάνετε συγκεκριμένες υπηρεσίες CRU ή η IBM θα μεριμνά για την αποστολή μιας Μηχανής αντικατάστασης στην τοποθεσία σας. Πρέπει να συσκευάσετε τη Μηχανή στην οποία παρουσιάστηκε βλάβη χρησιμοποιώντας τη συσκευασία αποστολής της Μηχανής αντικατάστασης και να επιστρέψετε τη Μηχανή στην οποία παρουσιάστηκε βλάβη στην IBM. Τα έξοδα μεταφοράς για την αποστολή της Μηχανής από και προς την IBM καταβάλλονται από την IBM. Η IBM μπορεί να σας χρεώσει για τη Μηχανή αντικατάστασης εάν δεν παραλάβει τη Μηχανή στην οποία παρουσιάστηκε βλάβη εντός 15 ημερών από την ημερομηνία που εσείς παραλάβετε τη Μηχανή αντικατάστασης. Εσείς είστε υπεύθυνοι για την εγκατάσταση και την επαλήθευση λειτουργίας.

Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών που ορίζονται παρακάτω είναι στόχοι σχετικά με τους χρόνους **απόκρισης** και δεν αποτελούν εγγυήσεις. Το καθορισμένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών μπορεί να μην είναι διαθέσιμο σε όλες τις χώρες. Για την παροχή υπηρεσιών εκτός της κανονικής περιοχής κάλυψης της IBM μπορεί να ισχύουν χρεώσεις. Οι χρόνοι απόκρισης βασίζονται στις τοπικά ισχύουσες εργάσιμες ημέρες και στο τοπικά ισχύον εργάσιμο ωράριο. Εκτός εάν άλλως ορίζεται, όλοι οι χρόνοι απόκρισης μετρώνται από την ώρα επικοινωνίας με την IBM για τον προσδιορισμό ενός προβλήματος μέχρι την ώρα που η IBM θα έχει λύσει το πρόβλημα εξ αποστάσεως ή θα έχει προγραμματίσει την παροχή σχετικών υπηρεσιών.

1 – Επόμενη Εργάσιμη Ημέρα (Next Business Day - NBD) = 9x5, βάσει εμπορικά εύλογης προσπάθειας.

3 – Ίδια Ημέρα (Same Day - SD) = 24x7.

Σε περίπτωση που δεν προβείτε στην εγκατάσταση και χρήση διαθέσιμων τεχνολογιών εξ αποστάσεως υποστήριξης, εργαλείων σύνδεσης και άλλου εξοπλισμού για την άμεση αναφορά προβλημάτων και τον εξ αποστάσεως προσδιορισμό και επίλυση προβλημάτων, ενδέχεται να παρατηρήετε αυξημένους χρόνους απόκρισης.

Στοιχεία Υπευθύνου Επικοινωνίας IBM

Για να επικοινωνήσετε με την IBM στον Καναδά ή στις Ηνωμένες Πολιτείες, καλέστε τον αριθμό 1-800-IBM-SERV (ή 1-800-426-7378).

Εκτός ΗΠΑ και Καναδά, απευθυνθείτε στα τοπικά γραφεία της IBM στη συγκεκριμένη χώρα ή επισκεφθείτε τον κατάλογο "IBM Directory of Worldwide Contacts" στον ιστότοπο <http://www.ibm.com/planetwide/>