

## 보증 제한 설명서

본 보증 제한 설명서(SOLW)는 제 1 부 - 기계 보증, 제 2 부 - 국가별 필수 조항 및 제 3 부 - 보증 정보로 구성되어 있습니다. 제 2 부의 조항은 지정된 국가의 제 1 부의 조항을 대체하거나 수정합니다. 제 3 부 - 보증 정보(제 3 부)는 기계와 함께 제공되며 보증 기간, 보증 서비스 유형과 같은 제품 특정 정보를 포함합니다. 기계에 대한 서비스 레벨은 제 3 부에서 지정됩니다. 본 문서에 사용된 귀하라는 표현은 고유 사용 목적으로 기계를 취득한 법인을 의미합니다. IBM은 귀하 또는 귀하의 리셀러에게 기계를 제공한 IBM 법인을 의미합니다(예: 미국의 경우 International Business Machines Corporation, IBM World Trade Corporation 또는 귀하 국가의 로컬 IBM 법인). 본 SOLW는 IBM 웹 사이트([http://www.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/](http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/))에서 여러 언어로 제공되며 배터리 폐기를 포함한 환경 문제에 대한 정보는 다음 사이트([www.ibm.com/ibm/environment](http://www.ibm.com/ibm/environment))에서 제공됩니다.

### 제 1 부 - 기계 보증

기계는 기계 부속장치, 업그레이드 및 액세서리를 포함하는 IBM 상표 디바이스이며 소프트웨어 프로그램은 기계에 사전 설치되는지 이후에 설치되는지의 여부에 관계없이 기계에 포함되지 않습니다. 특정 기계에는 다음 사이트([http://www.ibm.com/servers/support/machine\\_warranties/support\\_by\\_product.html](http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html))에서 식별된 대로 기계코드가 포함되며, 기계코드는 컴퓨터 명령어, 수정, 교체 및 관련 재료를 말합니다. 여기서 관련 재료란 기계의 프로세서, 스토리지 또는 다른 기능의 작동을 허용하는 기계코드에서 생성하거나, 함께 사용하거나, 제공하거나, 의존하는 데이터 및 비밀번호를 말합니다.

IBM은 명시된 작동 상의 환경에서 사용된 기계는 해당 공식 발행 명세에 부합한다는 것을 보증합니다. 보증 기간 동안 IBM은 무상으로 기계의 수리 또는 교환 서비스를 제공합니다. IBM은 귀하가 보증 서비스를 받을 수 있는 자격이 있다는 것을 증명해주는 구입 증서(예를 들어 판매 영수증 또는 구매 청구서의 사본)를 제시할 것을 요구할 수도 있습니다.

보증 기간 동안 기계가 보증한 내용으로 작동하지 않고 귀하의 문제점이 전화상으로 또는 웹 사이트를 통하여 귀하의 기계 코드 응용프로그램이나 소프트웨어 업데이트 또는 CRU(아래 설명된 대로)로 해결될 수 없는 경우, IBM, IBM 하도급자 또는 IBM에서 보증 서비스를 제공해도 좋다는 승인을 받은 리셀러는 그의 판단에 따라 1) 기계가 보증된 대로 작동하도록 수리하거나 2) 최소한 기능적으로 동일한 다른 기계로 귀하의 기계를 교체해 줄 것입니다. 위의 방법 중 어떠한 방법도 수행할 수 없는 경우, 귀하는 기계를 구입한 곳에 반환하고 환불을 요청할 수 있습니다.

IBM이 달리 명시하지 않는 한, 이러한 보증은 귀하가 기계를 구입한 국가나 지역에만 적용됩니다.

IBM 보증은 귀하가 사용할 목적으로 구입한 기계에만 적용되며 재판매용으로 구입한 기계에는 적용되지 않습니다. IBM은 기계가 중단이나 오류없이 가동됨을 보증하지 않으며 IBM이 모든 결함을 정정함을 보증하지 않습니다. 이러한 보증은 IBM의 배타적인 보증이며, 기타의 모든 보증(만족스러운 품질, 상품성, 비 침해, 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증이나 조건을 포함함)을 대신합니다. IBM 보증은 IBM에 기인하지 않은 오용, 개조, 손상이 있거나, IBM에서 제공한 지침을 준수하지 않아서 발생한 고장 또는 제 3 부에서 달리 지정되지 않은 경우 적용되지 않습니다. 사용 방법 문의 및 기계 설정(set-up) 및 설치(installation)에 관한 질문 등과 같이, 보증이 적용되는 기계에 제공되는 모든 기술 및 기타 지원은 어떠한 종류의 보증없이 제공됩니다. 일부 국가에서는 명시적이거나 묵시적인 보증의 제외사항이 허용되지 않을 수 있으므로 위의 제외사항이 귀하에게 적용되지 않을 수도 있습니다. 이러한 경우 보증은 보증 기간 동안에만 적용되며 보증 기간 이후에는 보증이 적용되지 않습니다. 일부 관할권에서는 묵시적 보증의 유효 기간에 대한 제한사항이 허용되지 않으므로, 위의 제한사항이 귀하에게 적용되지 않을 수도 있습니다. 본 SOLW의 어떠한 조항도 계약에 의해 제한될 수 없는 강행 법규 상의 소비자 권리에는 영향을 미치지 않습니다.

액세서리, 보조 부품, 소모품 및 구조용 부품(예: 프레임, 커버)은 보증되지 않습니다. IBM이 제 3 부에서 보증을 명시하지 않는 한 배터리는 소모품이며 보증되지 않습니다. 기계나 기계 부품 식별 레이블을 제거 또는 변경하는 경우 기계에 대한 보증이 적용되지 않습니다.

#### 승인되지 않음

IBM이 발행된 기계의 IBM 발표 문서에 달리 명시하지 않는 한 기계는 공용 통신 네트워크의 인터페이스에 임의의 방법으로 연결하는 것에 대해 인증되지 않았습니다. 이러한 연결을 설정하기 전에 법률에서 인증을 요구할 수 있습니다.

#### 보증 시작일

보증 시작일은:

- (a) "고객 설치(Customer Set Up)" (이하 CSU)로 명시된 기계의 경우, 표준 운송 허용 기간 이후 두 번째 영업일.
- (b) CSU로 명시되지 않은 기계의 경우, 다음 중 이른 날짜입니다 - IBM에서 (i) 표준 설치 절차를 완료한 이후 영업일 혹은 (ii) 기계를 선적(shipment) 후 45일 중 이른 날짜입니다.

기계의 설치일("Date of Installation")에 연결된 특정 IBM 서비스 및 제품 오퍼링에 대해서는 청구서가 발행되며 위에 지정된 기계의 보증 시작일에 따라 해당 기간이 시작됩니다.

#### 설치

CSU 기계를 설치하려면 제공된 지침을 따라야 합니다. IBM이 설치해야 하는 기계를 IBM이 기계를 구매자 또는 리셀러에게 선정한 날짜로부터 6개월 이내에 설치할 수 없는 경우, 설치하는 IBM과의 별도 서비스 조항에 따른 과금 대상이 됩니다.

IBM 이 설치해야 하는 기계를 구매자가 직접 설치, 서비스 또는 재배치하거나 제 3 자로 하여금 해당 기계를 설치, 서비스 또는 재배치하도록 한 경우, IBM 은 보증 서비스를 제공하기 전에 기계를 검사할 수 있는 권리가 있습니다. IBM 은 재량으로 기계 검사 비용을 청구할 수 있습니다. 기계가 보증 서비스 제공 조건을 충족하지 못하다고 IBM 이 판단한 경우, 귀하는 기계를 서비스에 적합한 조건으로 복원하도록 IBM 에 요청하거나 보증 서비스 요청을 취소할 수 있습니다. IBM 은 복원 가능 여부를 판단합니다. 복원은 유료 서비스로 제공됩니다. 명시된 경우, 운송, 특별 관리 등 추가 요금이 적용될 수도 있습니다.

기계 부속장치, 변경된 장치 또는 업그레이드를 설치하면 부품을 제거하여 제거된 부품을 IBM 에 반환해야 할 수 있습니다. 기계의 초기 설치 중에 설치된 IBM 부품 또는 부속장치는 기계 설치 시에 효력이 발생하는 기계의 보증 기간이 적용됩니다. 이전에 설치된 부품 또는 부속장치를 대체하는 IBM 부품 또는 부속장치는 교체된(Replaced) 부품 또는 부속장치의 보증 기간 잔여분을 적용합니다. 이전에 설치된 부품 또는 부속장치를 교체하지 않고 기계에 추가된 IBM 부품 또는 부속장치는 추가된 부품 또는 부속장치의 지정된 보증 기간이 적용됩니다. IBM 이 달리 명시하지 않는 한, 이러한 부품 또는 부속장치의 보증 기간, 보증 서비스 유형 및 서비스 레벨은 부품 또는 부속장치를 설치한 기계의 보증 기간, 보증 서비스 유형 및 서비스 레벨과 동일합니다.

보증 서비스가 기계나 부품의 교체를 포함할 경우, 교체하는 기계나 부품은 IBM 의 재산이 되며 교체된 부품은 귀하의 소유가 됩니다. 귀하는 제거된 모든 품목이 진품이며 변조되지 않았음을 밝혀야 합니다. 교체품은 새 것이 아닐 수도 있으나, 작동 상태가 양호하고 최소한 제거된 기계 또는 부품과 기능적으로 동일합니다. 교체품은 교체된 품목의 보증 서비스 상태를 유지합니다.

### 보증 서비스

보증 기간 동안 IBM 기계가 보증된 대로 작동하지 않은 경우, 기계와 함께 제공된 서비스 문서에서 지원 및 문제점 판별 절차를 참조하십시오. 기계에 대한 서비스 문서의 사본은 IBM 웹 사이트([http://www-947.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/support\\_by\\_product.html](http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/support_by_product.html))의 Support and Downloads 항목에서도 확인할 수 있습니다.

서비스 문서로 문제점을 해결할 수 없는 경우 보증 서비스를 받으려면 IBM 또는 귀하의 리셀러에게 문의하십시오. IBM 담당자 정보는 제 3 부에 설명되어 있습니다.

IBM 은 전화를 통하거나 IBM 웹 사이트를 통해 전자적으로 접속하여 문제점을 진단하고 해결합니다. 특정 기계에는 문제점 직접 보고, 원격 문제점 판별 및 해결책을 위한 원격 지원 기능이 포함되어 있습니다. 귀하는 반드시 IBM 에서 명시하는 문제점 판별 및 해결 절차를 따라야 합니다. 문제점 판별 결과에 따라 현장 방문 서비스가 필요하다고 판단되면 IBM 은 설치된 지역에 서비스 기술자를 파견합니다.

보증 서비스는 귀하의 장소 또는 IBM 사업장에서 수행될 수 있습니다. IBM 은 기계나 기계의 소프트웨어 전체 또는 일부를 세계 각 처의 다른 IBM 이나 제 3 자 서비스 지역으로 운송할 수 있습니다. IBM 은 보증 서비스를 인도하기 위해 글로벌 자원(지역적으로 사용되는 비거주자 및 전세계 지역의 직원)을 사용합니다.

IBM 은 원래 장치와 함께 제공되지 않은 정보, 프로그램의 저장 및 보호 또는 귀하가 IBM 에 반환한 기계에 들어 있는 데이터에 대해 책임을 지지 않습니다. 귀하는 기계를 IBM 에 반환하기 전에, 어떠한 이유로든 IBM 으로 반환하는 기계의 모든 비 IBM 프로그램 및 모든 데이터(기밀 정보, 소유권 정보 및 개인 또는 법인에 관한 데이터 포함)를 안전하게 지워야 하며 반환을 금지하는 법적 제한사항이 없는지 확인해야 합니다. 적절한 콘텐츠 백업은 귀하의 책임입니다.

**업데이트.** 귀하는 지정된 기계코드(기계와 함께 제공되는 마이크로코드, BIOS 로 불리는 기본 입/출력 시스템 코드, 유틸리티 프로그램, 장치 드라이버 및 진단 코드) 및 기타 소프트웨어 업데이트를 IBM 웹 사이트나 기타 전자 매체로부터 즉시 다운로드하거나 취득하여 설치할 책임이 있으며, 이 때 IBM 이 제공하는 지시사항을 따라야 합니다. 귀하는 유료 서비스로 IBM 에 요청하여 기계 코드 변경사항을 설치할 수 있습니다.

IBM, IBM 하도급자 또는 리셀러는 기계에 대한 선택된 엔지니어링 변경사항을 관리하고 설치할 것입니다.

**CRU.** IBM 기계의 일부 부품은 고객 교체 가능 유닛(Customer Replaceable Units)(이하 CRU)으로 지정되어 있습니다. 문제점이 CRU(예: 키보드, 메모리, 하드 디스크 드라이브)로 해결 가능한 경우, IBM 은 귀하가 부품을 교체할 수 있도록 귀하에게 CRU 를 배송합니다.

### 귀하의 책임

귀하는 다음을 수행합니다.

- 기계의 위치 변경을 IBM 또는 리셀러에게 통지합니다.
- 기계나 부품을 교체해 주기 전에 이 보증에 포함되지 않은 모든 부속장치, 부품, 옵션, 변경된 부분 및 부속물을 제거하며 기계에는 교환을 금지하는 법적 제한사항이 없는지 확인합니다.
- 결함이 있는 기계를 IBM 에 운송해야 하는 보증 서비스 유형인 경우 IBM 이 명시한 대로 적합하게 포장하여 IBM 이 지정된 위치로 운송합니다. IBM 이 달리 명시하지 않는 한 IBM 은 기계를 수리하거나 교환한 후에 IBM 의 비용으로 수리되거나 대체한 기계를 귀하에게 반환할 것입니다.
- 보증 서비스를 요청하기 전에 기계의 소유자로부터 권한을 확보합니다(해당되는 경우).
- 서비스를 수행하기 위해 설치 및 기계에 대한 충분하고 안전한 액세스를 제공하며(깨끗하고 조명이 밝고 목적에 부합됨) IBM 기계를 해체하고 다시 조립할 수 있는 적합한 작업 공간을 포함합니다.

- f. IBM 이 제공하는 서비스 요청 절차를 준수하며 요청하기 전에 운영자 책임 및 소모품에 관한 가이드라인을 준수합니다.
- g. IBM, IBM 하도급자 또는 리셀러가 필수 엔지니어링 변경사항(예를 들어, 안전을 위한 필수 엔지니어링 변경사항)을 설치할 수 있도록 허용합니다.
- h. 문제점의 원인 분석을 지원하기 위해 IBM 이 원격으로 액세스할 때마다 기계 및 포함된 모든 데이터를 적절하게 보호해야 하는 책임이 남아 있습니다. IBM 의 원격 액세스를 거부하는 경우 IBM 은 문제점을 해결하는 능력이 제한될 수 있습니다.

## 데이터 처리 보호

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum)( <http://ibm.com/dpa>)(DPA) 및 DPA

별표(<https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy> 참조)는 고객개인정보에 유럽 개인정보보호규정{European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)}이 적용되는 경우 DPA에 명시된 바에 따라 본 계약에 적용되고 본 계약을 보충합니다.

고객은 보증 서비스 이행 시 IBM 이 고객개인정보를 처리해야 할 필요는 없다는 점을 인지합니다.

## 책임 제한

이 기계와 관련된 모든 배상 청구에 대한 IBM 의 전체 책임은 청구 근거에 상관없이, 귀하에게 발생한 직접적 실손해 금액을 초과하지 않으며, 해당 청구의 대상이 되는 기계에 대해서 지급된 금액을 최대 한도로 합니다. 이러한 한도는 IBM, IBM 의 자회사, 계약자 및 공급업체에게 통합하여(공동으로) 적용됩니다. IBM 은 특별 손해, 부수 손해, 징벌적 손해, 간접적 또는 경제적 결과적 손해, 데이터 손실 또는 상실된 이익, 사업, 가치, 매출, 영업권 또는 예상 절감에 대해서 책임 지지 않습니다. IBM 이 다음의 금액에 대해서 법적 책임이 있는 경우, 다음의 금액은 위에서 규정한 한도의 적용을 받지 않습니다: i) 신체 상해(사망 포함)에 대한 손해, ii) 부동산 및 유형(tangible)의 동산에 대한 손해, 그리고 iii) 관련 법률 상 제한될 수 없는 손해.

귀하와 IBM은 각 유형 자산(소유 또는 임대 여부와 관계없이) 손상, 파기, 손실, 도난 또는 정부 징수(통칭 "손실")를 처리하기 위한 자체 위험 관리(보험 포함)를 고려할 것에 동의하며 양쪽 당사자 모두 법률에 의거하는 과실에 대한 책임을 제외하고 다른 "손실"에 대해서는 책임을 지지 않습니다.

## 준거법

본 보증 제한 설명서와 관련하여 발생한 귀하와 IBM 의 모든 권리 및 의무를 통제, 해석 및 강제하는 데 있어 준거법 결정의 원칙에 관계없이 귀하가 기계를 취득한 국가의 법률이 적용됩니다.

모든 권리 및 의무에 대해서는 기계를 취득한 국가의 법원이 관할합니다.

## 제 2 부 - 국가별 요구 조건

### 미국

준거법 - "귀하가 기계를 취득한 국가"를 다음으로 대체합니다.

캐나다 - 온타리오 지방.

미국, 앵귤라, 앤티가 바부다, 아루바, 영국령 버진 아일랜드, 케이맨 군도, 도미니카, 그레나다, 가이아나, 세인트키츠네비스, 세인트루시아, 세인트마틴, 세인트빈센트 그레나딘 - 뉴욕 주, 미국.

### 보증 시작일

아르헨티나, 브라질, 칠레, 콜롬비아, 에콰도르, 멕시코, 페루, 우루과이, 베네수엘라 - "표준 운송 허용 기간"을 인도일로 대체합니다.

### 아시아 태평양

"국가"에 대한 모든 참조(즉, "기계를 취득한 국가")를 다음으로 대체합니다.

홍콩 - 홍콩 SAR

한국 - 대한민국

대만 - 대만

마카오 - 마카오 SAR

대만 - 대만

### 기계 보증

호주 - 추가:

명시된 보증은 Australian Consumer Law 또는 기타 유사한 법률에 의거한 모든 권한에 추가되며 해당 법률에 의해 허가되는 범위까지로 제한됩니다. Australian Consumer Law 는 Competition and Consumer Act 2010 의 Schedule 2 를 의미합니다. 귀하에게 제공된 제품이 Competition and Consumer Act 2010 의 목적상 "소비자 거래"(Australian Consumer Law 에서 정의한 바에 따름)로 간주되는 경우에는 본 계약에 의거한 귀하의 기타 권리에 추가하여 다음이 적용됩니다. IBM 제품에는 Australian Consumer Law 에 의해 배제될 수 없는 보증사항이 포함됩니다. 귀하는 중대한 고장의 경우 교환이나 환불을 받을 수 있으며, 그 외 합리적으로 예측 가능한 손실이나 손해에 대해 보상받을 수 있습니다. 또한 제품이 합격 품질 수준에 미치지 못하고 제품 고장 정도가 중대한 고장이 아니면 해당 제품을 수리하거나 교체할 수 있습니다.

뉴질랜드 - 추가:

본 절에 명시된 보증이 Consumer Guarantees Act 1993 에 의거하였거나, 배제되거나 제한될 수 없는 법률에 의거하는 귀하의 모든 권리에 추가됩니다. Consumer Guarantees Act 1993 에 정의된 바와 같이, 영업용으로 물품을 필요로 하는 경우에는 IBM 이 제공하는 물품에 대해 Consumer Guarantees Act 1993 이 적용되지 않습니다.

보증 시작일 - "표준 운송 허용 기간 이후 두 번째 영업일"을 다음으로 대체합니다.

일본: IBM으로부터 운송된 이후 10일이 경과한 시점

한국: IBM의 표준 운송 허용 기간의 마지막 날

중국: (i) 고객의 설치 위치에 도착한 이후 두 번째 영업일 및 (ii) 인도일 이후 2개월이 지난 시점 중 빠른 날짜. IBM이 설치해야 하는 기계에 연결하기 위해 이러한 기계가 제공되는 경우 고객 설정 기계의 보증 기간은 두 가지 설치 날짜 중 나중 날짜에서 시작합니다.

보증 시작일(b)

일본: "i"를 "IBM 이 표준 설치 절차를 완료하고 10 일"로 대체합니다.

중국, 대만, 홍콩, 마카오: "ii"에서 "45 일"을 75 일로 대체합니다.

준거법 - "귀하가 기계를 취득한 국가"를 다음으로 대체합니다.

캄보디아, 라오스: 미국 뉴욕 주

호주: 기계를 취득한 주 또는 지역

준거법 - 추가: 분쟁 해결

캄보디아, 인도, 라오스, 필리핀, 베트남: 분쟁은 분쟁 발생 시 유효한 싱가포르 국제 중재 센터의 중재 규칙(이하 "SIAC 규칙")의 원칙에 따라 싱가포르에서 열리는 중재에 의해 최종적으로 처리됩니다.

**인도네시아:** 분쟁은 분쟁 발생 시 유효한 인도네시아 국립 중재 위원회(Badan Arbitrase Nasional Indonesia 또는 "BANI") 규칙의 원칙에 따라 인도네시아 자카르타에서 열리는 중재에 의해 최종적으로 처리됩니다.

**말레이시아:** 분쟁은 분쟁 발생 시 유효한 쿠알라룸푸르 지역 중재 센터의 중재 규칙(이하 "KLRC 규약")의 원칙에 따라 쿠알라룸푸르에서 열리는 중재에 의해 최종적으로 처리됩니다.

**중국:** 일방 당사자가 당시 시행 중인 중재 규칙에 따라 중재하도록 중국 베이징에 있는 중국 국제 경제 무역 중재 위원회에 분쟁을 제출할 권한이 있습니다.

#### 준거법 - 추가: 국가

아래 국가에서 모든 분쟁은 관할 국가에 있는 다음 법원의 관할권에 적용됩니다.

**홍콩, 마카오:** 홍콩 특별 행정구(SAR)의 법원

**한국:** 대한민국 서울중앙지방법원

**대만:** 대만의 법원.

#### 유럽, 중동, 아프리카(통칭하여 "EMEA")

**유럽 연합 - 첫 번째 단락의 끝에 추가:**

배터리 폐기에 대한 특정 정보는 다음 사이트에서 확인할 수 있습니다(<http://www-05.ibm.com/uk/weee/>).

#### 기계 보증

**아일랜드 - 추가:**

본 조건이나 Sale of Goods Act 1893(Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980(1980 Act))에 의해 개정됨), 제 12 조에서 명시적으로 규정하는 경우를 제외하고, Sale of Goods Act 1893(1980 Act 로 개정)에 의한 묵시적 보증(혼란 방지를 위해 1980 Act section 39 포함)을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 모든 조건이나 보증(명시적 보증, 묵시적 보증, 법규에 의한 보증이나 기타 보증)은 배제됩니다.

#### 보증 시작일

**호주, 그리스, 사이프러스 - "표준 운송 허용 기간"을 기계 운송으로 대체합니다.**

**체코, 이스라엘, 슬로바키아 - "표준 운송 허용 기간"을 기계 운송으로 대체합니다.**

**스페인:** "표준 운송 허용 기간 이후 두 번째 영업일"을 선적 이후 7 일로 대체합니다.

**러시아, 아르메니아, 아제르바이잔, 벨라루스, 그루지야, 카자흐스탄, 키르기스스탄, 타지키스탄, 투르크메니스탄, 우크라이나, 우즈베키스탄 - "ii"에서 "45일"을 75일로 대체합니다.**

**MEA:** "ii"에서 "45 일"을 60 일로 대체합니다.

#### 보증 서비스

**서부 유럽 - 추가:**

서부 유럽에서 취득한 기계의 보증은 모든 서부 유럽 국가에 적용됩니다. 단, 이들 기계가 해당 국가에 발표되어 출시된 경우에 한합니다. 이 단락을 위해, 서부 유럽은 안도라, 오스트리아, 벨기에, 불가리아, 사이프러스, 체코, 덴마크, 에스토니아, 핀란드, 프랑스, 독일, 그리스, 헝가리, 아이슬란드, 아일랜드, 이탈리아, 라트비아, 리히텐슈타인, 리투아니아, 룩셈부르크, 몰타, 모나코, 네덜란드, 노르웨이, 폴란드, 포르투갈, 루마니아, 산 마리노, 슬로바키아, 슬로베니아, 스페인, 스웨덴, 스위스, 영국, 바티칸 시국 및 추후 유럽 연합에 가입하는 국가를 의미합니다.

서부 유럽에서 기계를 구입한 경우 귀하는 서부 유럽 국가 중 어느 국가에서든 보증 서비스를 수행하도록 인가된 IBM 리셀러 또는 IBM 으로부터 기계에 대한 보증 서비스를 받을 수 있습니다. 단, IBM 이 귀하가 서비스를 받으려는 국가에 해당 기계를 발표하여 출시한 경우에 한합니다.

**호주, 독일 - 추가:**

보증 기간 동안에는 결함이 있는 기계를 IBM 으로 운송하는 데 드는 비용을 IBM 이 부담합니다.

**중동, 아프리카 - 추가:**

중동이나 아프리카 국가에서 기계를 구입한 경우, 귀하는 기계를 구입한 국가 내에 있는 IBM 법인이 보증 서비스를 제공하는 경우 IBM 법인으로부터, 또는 해당 국가에서 기계에 대한 보증 서비스를 제공하도록 IBM 에서 인가한 IBM 리셀러로부터, 해당 기계에 대한 보증 서비스를 받을 수 있습니다. IBM 이 인가한 서비스 제공자 또는 IBM 서비스 지역의 50 킬로미터 이내에 있는 기계에 대해서만 보증 서비스가 적용됩니다. 따라서, IBM 이 인가한 서비스 제공자 또는 IBM 서비스 지역의 50 킬로미터 밖에 위치한 기계의 운송 비용은 귀하가 지불해야 합니다.

#### 데이터 처리 보호

**스위스:** 내용이 다음으로 대체됩니다.

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum)( <http://ibm.com/dpa> 참조)(DPA) 및 DPA 별표(<https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy> 참조)는 고객이 제공한 개인 정보에 유럽 개인정보보호규정{European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)} 또는 Swiss Federal Privacy Act(SFPA, 후속 법령 포함)가 적용되는 경우 그리고 당해 개인 정보에 GDPR 또는 SFPA 가 적용되는 범위 내에서 본 계약에 적용되고 본 계약을 보충합니다.

#### 책임 제한

프랑스, 독일, 몰타, 포르투갈, 스페인 - "초과" 뒤에 및 "금액" 앞에 삽입:

다음 또는 €500,000(50 만 유로) 중 큰 금액

아일랜드, UK - "발생한 최대 직접적 실손해 금액"을 다음의 125% 로 대체합니다.

준거법 - "귀하가 기계를 취득한 국가"를 다음으로 대체합니다.

알바니아, 아르메니아, 아제르바이잔, 벨라루스, 보스니아 헤르체고비나, 불가리아, 크로아티아, 마케도니아, 그루지야, 헝가리, 카자흐스탄, 키르기스스탄, 몰도바, 몬테네그로, 루마니아, 세르비아, 타지키스탄, 투르크메니스탄, 우크라이나 및 우즈베키스탄: 호주,

알제리, 안도라, 베냉, 부르키나 파소, 부룬디, 카메룬, 카보베르데, 중앙아프리카공화국, 차드, 코모로, 콩고, 주부티, 콩고 민주공화국, 적도 기니, 프랑스령 가이아나, 프랑스령 폴리네시아, 가봉, 기니, 기니비사우, 코트디부아르, 레바논, 마다가스카르, 말리, 모리타니아, 모리셔스, 마요트, 모로코, 뉴칼레도니아, 니제르, 리유니온, 세네갈, 토고, 튀니지, 바누아투 및 윌리스푸투나: 프랑스,

양골라, 바레인, 보츠와나, 이집트, 에리트레아, 이디오피아, 잠비아, 가나, 요르단, 케냐, 쿠웨이트, 라이베리아, 말라위, 모잠비크, 나이지리아, 오만, 파키스탄, 카타르, 르완다, 상투메프린시페, 사우디아라비아, 시에라리온, 소말리아, 탄자니아, 우간다, 아랍에미리트, 영국, 서안 지구/가자 지구, 예멘, 잠비아, 짐바브웨: 잉글랜드,

에스토니아, 라트비아 및 리투아니아: 핀란드,

러시아: 러시아 연방의 법률

남아프리카, 나미비아, 레소토 및 스와질랜드: 남아프리카.

준거법 - 추가: 국가

아래 국가에서 모든 분쟁은 다음 법원에 대한 전담 관할에 적용됩니다.

안도라: 파리 상업 법원

오스트리아: 오스트리아 비엔나(Inner-City)의 재판소

그리스: 아테네의 관할 법원

이스라엘: 텔아비브-자파의 법원

이탈리아: 밀라노의 법원

포르투갈: 리스본의 법원

남아프리카, 나미비아, 레소토 및 스와질랜드: 요하네스버그의 상급 법원

스페인: 마드리드의 법원

터키: 터키 공화국의 이스탄불 Central (Çağlayan) Courts 및 Execution Directorates

영국: 영국 법원.

준거법 - 추가: 분쟁 해결

알바니아, 아르메니아, 아제르바이잔, 벨라루스, 보스니아 헤르체고비나, 불가리아, 크로아티아, 마케도니아, 그루지야, 헝가리, 카자흐스탄, 키르기스스탄, 몰도바, 몬테네그로, 루마니아, 세르비아, 타지키스탄, 투르크메니스탄, 우크라이나 및 우즈베키스탄: 모든 분쟁은 Rules of Arbitration and Conciliation of the Federal Economic Chamber in Vienna(Vienna Rules)에 의거하여 최종적으로 처리됩니다.

알제리, 콩고 민주공화국, 적도 기니, 프랑스령 가이아나, 프랑스령 폴리네시아, 가봉, 기니, 기니비사우, 코트디부아르, 레바논, 마다가스카르, 말리, 모리타니아, 모리셔스, 마요트, 모로코, 뉴칼레도니아, 니제르, 리유니온, 세네갈, 토고, 튀니지, 바누아투 및 윌리스푸투나: 모든 분쟁은 당사자들의 동의 하에 수정될 수 있는 경우를 제외하고 분쟁 발생 시 유효한 중재 규칙에 따라 파리의 ICC 국제중재법원에서 관리하는 중재에 의해 최종적으로 처리됩니다.

양골라, 바레인, 보츠와나, 이집트, 에리트레아, 이디오피아, 잠비아, 가나, 요르단, 케냐, 쿠웨이트, 라이베리아, 리비아, 말라위, 모잠비크, 나이지리아, 오만, 파키스탄, 카타르, 르완다, 상투메프린시페, 사우디아라비아, 시에라리온, 소말리아, 탄자니아, 우간다, 아랍에미리트, 서안 지구/가자 지구, 예멘, 잠비아, 짐바브웨: 모든 분쟁은 당사자들의 동의 하에 수정될 수 있는 경우를 제외하고 분쟁 발생 시 유효한 LCIA 중재 규칙에 따라 런던국제중재법원에서 관리하는 중재에 의해 최종적으로 처리됩니다.

**에스토니아, 라트비아, 리투아니아:** 모든 분쟁은 분쟁 발생 시 유효한 핀란드의 중재법에 따라 핀란드 헬싱키의 중재에 의해 최종적으로 처리됩니다.

**러시아:** 모든 분쟁은 모스크바 중재 법원에서 처리됩니다.

**남아프리카 공화국, 나미비아, 레소토 및 스와질랜드:** 모든 분쟁은 당사자들의 동의 하에 수정될 수 있는 경우를 제외하고 중재 시 유효한 ICC 중재 규칙에 따라 Arbitration Foundation of South Africa Rules(AFSA 규칙)에서 관리하는 중재에 의해 최종적으로 처리됩니다.

### 제 3 부 - 보증 정보

기계 유형	구입 국가	보증 기간	보증 서비스 유형	서비스 레벨(Service Level)

보증 서비스의 일정은 1) 서비스 요청이 접수된 시간, 2) 기계(서비스 대상 장비)의 기술(Machine Technology) 및 대체 가능 여부, 3) 부품의 가용성에 따라 달라집니다. 국가 및 지역 특정 정보는 로컬 IBM 담당자 또는 서비스 제공자에게 문의하십시오.

\*\* 표준 보증과 추가적으로 연장된 보증 서비스를 포함합니다. 본 오퍼링에 대한 적절한 재무 처리에 대해서는 어드바이저와 상의하십시오.

#### 보증 서비스 유형

##### 유형 1 - 고객 교체 가능 유닛(CRU) 서비스, 부품 전용 포함

귀하가 설치할 수 있도록 IBM은 CRU(고객 교체 가능 유닛)를 제공합니다. CRU 정보와 교체 지침이 제공됩니다. 또한 항상 IBM에 자료를 요청할 수 있습니다. CRU는 Tier 1(필수) 또는 Tier 2(선택사항)로 구분됩니다. Tier 1 CRU의 설치에 대한 책임은 고객에게 있습니다. IBM에 Tier 1 CRU 설치를 요청할 경우, 귀하는 설치 비용을 지급해야 합니다. 귀하는 직접 Tier 2 CRU를 설치하거나 또는 기계에 대한 보증 서비스 유형에 의해 별도의 비용 없이 Tier 2 CRU 설치를 요청할 수 있습니다. IBM은 교체할 CRU에 따라서 결함이 있는 CRU를 IBM에 반환해야 하는지 여부를 규정합니다. 반환해야 할 경우, 반환 지침과 컨테이너가 교체할 CRU와 함께 제공됩니다. 교체할 CRU를 받은 날짜로부터 15일 이내에 결함이 있는 CRU가 IBM에 도달하지 않은 경우, 귀하는 교체할 CRU에 대한 비용을 책임질 수 있습니다.

##### 유형 5 - CRU 및 현장 방문(On-site) 서비스

IBM의 판단에 따라, 귀하는 CRU 서비스를 받거나 IBM 또는 귀하의 리셀러가 귀하의 지역에서 결함이 있는 기계를 수리하고 기계의 작동을 검증할 것입니다.

##### 유형 6 - CRU 및 운송 또는 보관 서비스

IBM의 판단에 따라, 귀하는 CRU 서비스를 받거나 IBM이 배열한 콜렉션에서 결함이 있는 기계를 연결 해제합니다. IBM은 귀하의 기계를 픽업하여 지정된 서비스 센터로 배송할 수 있도록 운송 컨테이너 및 배송 직원을 제공합니다. 귀하의 기계를 수리 또는 교환한 후에, IBM은 수리되었거나 교환한 기계를 다시 귀하에게 배송합니다. 수리되었거나 교환된 기계를 설치 및 검증하는 것은 귀하의 책임입니다.

##### 유형 7 - CRU 및 고객 직접 운송 또는 우편 서비스

IBM의 판단에 따라, 귀하는 CRU 서비스를 받거나 IBM이 명시한 대로 (특별히 명시하지 않는 한 이미 지급된) 결함이 있는 기계를 이동 중 손상되지 않도록 적절하게 포장하여 IBM이 지정한 위치로 운송하거나 우편으로 보냅니다. IBM은 기계를 수리하거나 교체한 후에, 해당 기계를 귀하가 수거할 수 있게 하거나 우편으로 보내거나, IBM이 달리 명시하지 않는 한 IBM의 비용으로 귀하에게 배송해 줄 것입니다. 수리되었거나 교환된 기계를 설치 및 검증하는 것은 귀하의 책임입니다.

##### 유형 8 - CRU 및 기계 교환 서비스

IBM의 판단에 따라 귀하가 명시된 CRU 서비스를 받거나 IBM이 교체할 기계를 귀하의 지역으로 배송할 것입니다. 귀하는 교체할 기계를 포장했던 운송 컨테이너에 결함이 있는 기계를 포장하여 IBM에 반환해야 합니다. 교체할 기계 운송과 결함이 있는 기계 반환에 드는 배송 비용은 IBM이 부담합니다. 교체할 기계를 받은 날짜로부터 15일 이내에 결함이 있는 기계가 IBM에 도달하지 않은 경우, 귀하는 교체할 기계에 대한 비용을 책임질 수 있습니다. 수리되었거나 교환된 기계를 설치 및 검증하는 것은 귀하의 책임입니다.

#### 서비스 레벨

아래 명시된 서비스 레벨은 응답 시간의 **목표일 뿐이며** 보장되는 것은 아닙니다. 명시된 서비스 레벨이 모든 지역에서 제공 가능한 것은 아닙니다. IBM의 보통 서비스 지역 이외의 지역에서는 요금이 청구될 수 있습니다. 응답 시간은 해당 국가 표준 영업일 및 근무시간을 기준으로 합니다. 달리 명시하지 않는 한, 문제점 판별을 위해 IBM에 문의한 시간부터 IBM이 원격으로 문제점을 해결하거나 서비스를 예약한 시간까지의 모든 응답이 측정됩니다.

1 - 익영업일(Next Business Day: NBD), 9x5. 상거래상 합리적인 노력을 기준으로 합니다.

3 - 당일(Same Day: SD), 24x7.

문제점 직접 보고, 문제점 원격 판별 및 해결책을 위해 사용 가능한 원격 지원 기술, 연결 도구 및 장치의 설치 및 사용에 실패하면 응답 시간이 늘어날 수 있습니다.

#### IBM 담당자 정보

캐나다 또는 미국의 경우, 1-800-IBM-SERV(1-800-426-7378)로 전화하십시오.

미국 및 캐나다 이외 국가의 경우 해당 국가의 IBM 으로 연락하거나 IBM Directory of Worldwide Contacts(<http://www.ibm.com/planetwide/>)를 방문하십시오.