

Toto Prohlášení o omezené záruce (SOLW) je tvořeno částí 1 - Obecná ustanovení, částí 2 - Specifická ustanovení pro jednotlivé země a částí 3 - Informace o záruce. Podmínky v Části 2 v uvedených zemích nahrazují nebo mění podmínky Části 1. Část 3 – Informace o záruce (Část 3) je dodávána se Strojem a zahrnuje informace specifické pro produkt, například záruční dobu, typ záruční služby a servisní úroveň Stroje v souladu s Částí 3 Pojem "Vy" nebo "Váš" označuje subjekt, který Stroj získal pro své vlastní použití. "IBM" představuje společnost IBM, která poskytla Stroj buď Vám, nebo Vašemu prodejci, např. společnost International Business Machines Corporation v USA, IBM World Trade Corporation nebo lokální společnost IBM ve Vaší zemi.

Toto Prohlášení o omezené záruce je dostupné ve více jazycích na adrese

[http://www.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/](http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/) Informace o dopadech na životní prostředí, včetně informací o likvidaci baterií, jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/ibm/recycle/www/>.

## Část 1 – Záruka Stroje

Stroj je zařízení značky IBM a zahrnuje příslušné funkce, upgrady a příslušenství, ale nezahrnuje žádné softwarové programy, ať již předinstalované, nebo nainstalované později. Určité Stroje obsahují Strojový kód uvedený na adrese [http://www.ibm.com/servers/support/machine\\_warranties/support\\_by\\_product.html](http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html). Strojový kód představuje počítačové instrukce, opravy, náhradní díly a související materiály (jako jsou například data a hesla, která jsou poskytována nebo generována Strojovým kódem, jsou na něm závislá nebo jsou s ním používána), které umožňují činnost procesorů stroje, úložiště nebo jiných funkcí.

IBM zaručuje, že Stroj používaný v určeném provozním prostředí bude odpovídat oficiálně publikovaným specifikacím. Během záruční doby IBM Stroj zdarma opraví nebo vymění. IBM může vyžadovat, abyste předložili doklad o nákupu (tj. kopii účtenky nebo faktury) za účelem ověření nároku na záruku.

Jestliže Stroj nefunguje během záruční lhůty, jak bylo zaručeno, a problém nemůže být vyřešen po telefonu, elektronickou cestou, prostřednictvím aplikace aktualizace Strojového kódu nebo softwaru či prostřednictvím CRU (jak popsáno níže), IBM, její subdodavatel nebo prodejce, který byl ze strany IBM schválen k poskytování záručního servisu, provede - na základě vlastního uvážení - 1) opravu Stroje, aby zajistil funkčnost, která byla zaručena, nebo 2) výměnu za jiný, který bude přinejmenším funkčním ekvivalentem. Pokud ani jednu z možností nelze provést, smíte vrátit Stroj tam, kde jste jej zakoupili, a budou Vám vráceny peníze.

Pokud IBM výslovně nestanoví jinak, uplatní se tyto záruční podmínky pouze pro stát nebo region, kde byl Stroj zakoupen.

**Záruky IBM se vztahují pouze na Stroje, které jste získali pro své vlastní využití, a nikoli k dalšímu prodeji. IBM nezaručuje nepřerušovaný či bezchybný provoz Stroje IBM ani to, že opraví všechny chyby. Tyto záruky jsou výhradními zárukami poskytovanými IBM a nahrazují veškeré jiné záruky, včetně konkludentních záruk nebo podmínek uspokojivé kvality, prodejnosti, neporušení práv třetích osob a vhodnosti pro určitý účel. Záruky IBM se neuplatní, pokud došlo k nesprávnému použití, změně, poškození, které nezavinila IBM, nedodržení pokynů poskytnutých IBM nebo k jiným případům popsaným v části 3. Technická nebo jiná podpora poskytovaná pro Stroj v rámci záruky, například asistence v případě otázek typu "jak na to" a otázek týkajících se nastavení a instalace Stroje, je poskytována bez záruk jakéhokoli druhu. Některé jurisdikce nemusí připouštět vyloučení výslovných nebo konkludentních záruk, takže výše uvedené vyloučení se nemusí uplatnit. V takovém případě jsou záruky časově omezeny na délku záruční lhůty a po jejím uplynutí neplatí žádné záruky. Některé jurisdikce nepovolují omezení délky záruční lhůty u konkludentní záruky, takže výše uvedené omezení se nemusí uplatnit. Tímto Prohlášením o omezené záruce nejsou dotčena zákonná práva spotřebitelů, která nemohou být smluvně omezena.**

Záruka se nevztahuje na příslušenství, doplňky, spotřební materiál a konstrukční díly (jako jsou rámy a kryty). Baterie představují spotřební zboží a záruka se na ně nevztahuje, pokud IBM takovou záruku neuvede v části 3. Záruka na Stroj zaniká, pokud dojde k odstranění nebo úpravě identifikačních štítků Stroje či jeho částí.

### Bez homologace.

Pokud IBM v publikovaném oznámení ke Stroji neuvede jinak, není Stroj certifikován pro připojení žádnými způsoby k rozhraním veřejných telekomunikačních sítí. Před provedením jakéhokoli takového připojení může být na základě právních předpisů vyžadována certifikace.

### Datum počátku běhu záruční lhůty

Záruční lhůta začíná automaticky, když nastane první z následujících událostí:

- (a) pro Stroj určený jako Instalace zákazníka (CSU), když nastane první z následujících událostí (i) dva kalendářní dny po dodání koncovému zákazníkovi IBM běžným přepravcem IBM, nebo (ii) dva kalendářní dny po uplynutí standardní přípustné doby tranzitu dle stránek <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> z posledního místa IBM; a
- (b) pro Stroj určený Instalace IBM (IBI) od dřívějšího z následujících dat: (i) kalendářní den následující po dni, kdy IBM dokončí standardní instalační postup, nebo (ii) 45 dní po odeslání z IBM.

Fakturovány budou určité nabídky služeb a produktů IBM související s "Datem instalace" Stroje a jejich poskytování bude zahájeno k datu počátku běhu záruční lhůty Stroje uvedenému výše.

### Instalace

Při instalaci CSU Strojů musíte postupovat podle poskytnutých pokynů. Není-li Stroj, za jehož instalaci odpovídá IBM, dostupný pro IBM za účelem instalace do šesti měsíců od data, kdy IBM dodala Stroj kupujícímu nebo prodejci, vztahuje se na instalaci poplatek dle zvláštních servisních podmínek IBM.

V případě Stroje, za jehož instalaci odpovídá IBM, platí, že pokud se kupující rozhodne nainstalovat nebo opravit Stroj sám, pokud Stroj přemístí nebo pokud instalací, opravou či přemístěním Stroje pověří třetí stranu, IBM si vyhrazuje právo prohlédnout Stroj předtím, než pro něj poskytne záruční servis. IBM může, výhradně dle vlastního uvážení, účtovat za tuto prohlídku poplatek. Není-li Stroj, výhradně dle rozhodnutí IBM, ve stavu přijatelném pro poskytnutí záručního servisu, můžete požádat, aby IBM uvedla Stroj do stavu přijatelného pro poskytnutí servisu, nebo můžete svůj požadavek na záruční servis stáhnout. IBM stanoví, zda je obnova možná. Obnova je poskytována jako placená služba. Je-li to stanoveno, mohou být účtovány dodatečné poplatky, například za dopravu nebo speciální manipulaci.

Komponenty, konverze nebo upgrady mohou zahrnovat odstranění dílů a jejich vrácení IBM. Na díly nebo komponenty IBM nainstalované během počáteční instalace Stroje se vztahuje záruční lhůta Stroje účinná od data instalace Stroje. Na díly nebo komponenty IBM, které nahradí původně nainstalovaný díl nebo komponentu, přechází zbývající část záruční lhůty pro daný nahrazený díl nebo komponentu. Na díly nebo komponenty IBM, které jsou nově přidány do Stroje, aniž by byla provedena výměna původně nainstalovaného dílu či komponenty, se vztahuje záruční lhůta stanovená pro příslušný díl či komponentu. Nestanoví-li IBM jinak, jsou záruční lhůta, typ záruky a úroveň služeb pro takový díl stejné jako pro Stroj, na němž jsou dané díly nainstalovány.

Je-li součástí záručního servisu výměna Stroje nebo jeho dílu, stane se původní díl majetkem IBM a náhradní díl přejde do Vašeho vlastnictví. Tímto potvrzujete, že všechny odstraněné položky jsou původní a nezměněné. Náhradní díl nemusí být nový, ale bude v dobrém provozním stavu a bude alespoň funkčně rovnocenný nahrazenému dílu. Náhradní díl přejímá záruční status vyměněného dílu.

### Záruční servis

Jestliže Stroj IBM během záruční lhůty nefunguje tak, jak je zaručeno, podívejte se do servisní dokumentace dodané se Strojem, kde najdete postupy pro určení a řešení problémů. Kopie servisní dokumentace pro Stroj je také k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/support/pages/node/631363> v nabídce Support and Downloads.

Nepodaří-li se Vám problém vyřešit s pomocí servisní dokumentace, kontaktujte IBM nebo prodejce s žádostí o poskytnutí záručního servisu. Kontaktní údaje IBM jsou uvedeny v Části 3.

IBM se pokusí diagnostikovat a vyřešit problém po telefonu nebo elektronickou cestou prostřednictvím přístupu na webovou stránku IBM. U některých Strojů je zahrnuta možnost poskytování vzdálené podpory na základě přímého nahlašování problémů, vzdáleného určení problému a vyřešení problému ve spolupráci s IBM. Musíte postupovat v souladu s postupy pro určení a rozlišení problému, které specifikuje IBM. Pokud po určení problému IBM stanoví, že je nezbytný servis na místě u zákazníka, bude naplánována návštěva servisního technika v místě instalace.

IBM může při poskytování Služby používat nástroje, jichž je vlastníkem nebo k nimž vlastní licenci (Nástroje IBM). IBM soustavně vyvíjí a využívá nové Nástroje IBM a dovednosti pro účely poskytování podpory vzdáleného nebo místního stanovení problému a jeho řešení pro Zákazníky IBM. Některé Nástroje IBM (např. aplikace) jsou využívány místními technikami pro pořízení obrazů (image) Strojů a přenesení těchto obrazů vzdálenému Expertovi IBM na danou oblast s cílem urychlit a zlevnit opravy a komplexní problémy vyřešit během jediné návštěvy. Pokud IBM neposkytne písemnou licenci, Zákazník nemá žádné právo přístupu, uchování, kopírování nebo používání Nástrojů IBM a Zákazníkovi se neuděluje žádná licence ani práva k duševnímu vlastnictví, ani se neodvozují na základě používání Nástrojů IBM v souvislosti s poskytováním Služeb. Na Nástroje IBM se vztahují podmínky, které s nimi souvisejí. Pro Nástroje IBM není poskytována záruka. V příslušných případech po dokončení Služeb se Zákazník zavazuje, že přestane používat, odinstaluje a odstraní Nástroje IBM z Vybraných strojů a zařízení Zákazníka.

Záruční servis může být poskytován ve Vaší lokalitě nebo v lokalitě IBM. IBM je oprávněna odeslat celý Stroj nebo jeho část či software do jiné pobočky IBM nebo třetí straně kdekoli na světě. K poskytování záručního servisu využívá IBM globální zdroje (lokálně využívané zdroje bez trvalého pobytu a personál v lokalitách po celém světě).

IBM není odpovědná za ukládání ani ochranu zdrojů či programů, které IBM nedodala s originálním vybavením, ani za data obsažená ve Strojích, který vrátíte IBM. Před vrácením Stroje IBM z jakéhokoli důvodu musíte ze Stroje vráceného společnosti IBM bezpečně vymazat všechny programy od jiných subjektů, než je IBM, a všechna data (včetně důvěrných, vlastnických nebo osobních/soukromých údajů týkajících se jakékoli fyzické nebo právnické osoby) a musíte zajistit, aby se na něj nevztahovala žádná právní omezení, která by jeho vrácení bránila. Odpovídáte za řádné zálohování obsahu.

**Aktualizace.** Nesete odpovědnost za to, že si včas stáhnete (nebo jinak získáte od IBM) a nainstalujete patřičný Strojový kód (mikrokód, základní I/O systémový kód (BIOS), obslužné programy, ovladače zařízení a diagnostiku dodávanou se Strojem) a veškeré další aktualizace softwaru z webových stránek IBM nebo z jiných elektronických médií a že budete postupovat v souladu s instrukcemi IBM. Jste oprávněni požádat IBM o instalaci změn Strojového kódu v rámci zpoplatněné služby.

IBM, její subdodavatel nebo prodejce zajistí a nainstaluje vybrané technické změny, které se vztahují ke Strojích.

**Jednotky CRU.** Některé části Strojů IBM jsou označeny jako jednotky Customer Replaceable Units (jednotky CRU). Pokud lze problém vyřešit pomocí jednotky CRU (například klávesnice, paměť, pevný disk), IBM Vám zašle jednotku CRU za účelem instalace.

### Vaše povinnosti

Zákazník:

- a. bude IBM nebo prodejce informovat o změnách umístění Stroje;
- b. před výměnou Stroje nebo jeho dílu odstraní všechny komponenty, díly, volby, úpravy a doplňky, , na které se nevztahuje tato záruka, a zajistí, aby se na Stroj nevztahovala žádná právní omezení, která by jeho výměně bránila;

- c. pokud typ záručního servisu vyžaduje, aby vadný Stroj zaslal IBM, odešle jej vhodně zabaleno v souladu s pokyny IBM na místo, které určí IBM. Pokud IBM nestanoví jinak, vrátí Vám IBM po opravě nebo výměně Stroje opravený Stroj nebo Vám poskytne náhradní Stroj na své náklady;
- d. před vyžádáním záručního servisu získá oprávnění od vlastníka Stroje, je-li to relevantní;
- e. poskytne dostatečný a bezpečný přístup do prostor a ke Stroji, aby bylo možné provést servis (prostory musí být čisté, dobře osvětlené a vhodné k danému účelu), včetně vhodného pracovního prostředí pro demontáž a opětovnou montáž Stroje IBM;
- f. před předložením požadavku bude dodržovat postupy související s požadavkem na servis poskytnuté IBM a bude dodržovat pokyny týkající se povinností provozovatele a spotřebních materiálů;
- g. povolí IBM, jejímu subdodavateli nebo prodejci nainstalovat povinné technologické změny, jako jsou například změny nutné pro bezpečnost; a
- h. nese odpovědnost za odpovídající ochranu Stroje a všech dat v něm obsažených při každém vzdáleném přístupu IBM ke Stroji za účelem asistence se stanovením příčiny problému. Pokud vzdálený přístup IBM odmítnete, může být schopnost IBM problém vyřešit omezena.

### **Omezení odpovědnosti**

**Celková odpovědnost IBM za všechny nároky týkající se tohoto Stroje nepřekročí výši skutečných přímých škod, které Vám vznikly, a to do výše poplatků uhrazených za Stroj, na který se nárok vztahuje, bez ohledu na základ nároku. IBM nese odpovědnost za zvláštní, nahodilá, exemplární, nepřímé nebo následné ekonomické škody, za ztrátu dat ani za ušlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí, hodnoty, výnosů, dobrého jména nebo předpokládaných úspor. Následující částky – pokud za ně IBM nese právní odpovědnost – nepodléhají výše uvedenému omezení: i) odškodnění za tělesné zranění (včetně smrti); ii) škody na nemovitém majetku a movitém osobním majetku; a iii) škody, jejichž výše nemůže být v souladu s příslušnými zákony omezena. Tento limit platí společně pro IBM, její přidružené společnosti, smluvní partnery, dílčí zpracovatele a dodavatele.**

Zákazník a IBM se zavazují, že povedou vlastní správu rizik (včetně pojištění) s cílem pokrýt škody, zničení, ztrátu, odcizení nebo zabavení státem (souhrnně "ztrátu") svého příslušného hmotného majetku (ve svém vlastnictví nebo pronajatého) a žádná smluvní strana nese vůči druhé straně odpovědnost za takovou ztrátu, s výjimkou odpovědnosti za nedbalost dle příslušných právních předpisů.

### **Rozhodné právo**

Veškerá práva a povinnosti Vás a IBM související s předmětem tohoto Prohlášení o omezené záruce se budou řídit, vykládat a vymáhat dle právních předpisů státu, v němž jste Stroj získali, a to bez ohledu na normy určující rozhodné právo.

Všechna práva a povinnosti budou řešeny soudy státu, v němž jste Stroj získali.

### **Ochrana zpracování údajů**

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> (DPA) a platné Přílohy DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje/i: i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné zákony o ochraně údajů uvedené na adrese <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Osobní údaje kromě Obchodních kontaktních informací nejsou pro poskytování Záručního servisu společností IBM nezbytné. V důsledku toho Zákazník souhlasí, že společnosti IBM ve vztahu ke Službám nepředá ani jinak neposkytne žádné Osobní údaje kromě Obchodních kontaktních informací. Zákazník potvrzuje, že IBM není povinna kontrolovat, zda data poskytnutá Zákazníkem obsahují Osobní údaje; nicméně pokud společnost IBM zjistí, že data poskytnutá Zákazníkem obsahují Osobní údaje, Zákazník poskytne IBM pokyn ke zničení takových Osobních údajů dle požadavku Zákazníka. Pro účely tohoto článku "Obchodní kontaktní informace" znamenají kontaktní informace související s podnikáním, které byly poskytnuty Zákazníkem společností IBM, a to včetně jmen, označení funkcí, obchodních adres, obchodních telefonních čísel a e-mailových adres zaměstnanců i smluvních partnerů Zákazníka.

## Část 2 – Podmínky vyžadované určitým státem

---

### AMERIKA

#### Rozhodné právo – *Nahradte výraz "Rozhodné právo" výrazem:*

**V Argentině:** Obě smluvní strany souhlasí s uplatněním právních předpisů Argentinské republiky, a to bez ohledu na kolizní normy. Veškerá řízení týkající se práv, povinností a závazků vyplývajících z této Smlouvy budou vedena u Řádného obchodního soudu města "Ciudad Autónoma de Buenos Aires".

**V Kanadě:** Obě smluvní strany souhlasí s uplatněním právních předpisů Provincie Ontario.

**V Chile:** Obě smluvní strany souhlasí s uplatněním právních předpisů Chile, a to bez ohledu na kolizní normy. Veškeré spory, výklad nebo porušení související s touto Smlouvou, které Smluvní strany nedokážou vyřešit, budou předloženy obecným soudům města a obvodu Santiago.

**V Kolumbii:** Obě smluvní strany souhlasí s uplatněním právních předpisů Kolumbijské republiky, a to bez ohledu na kolizní normy. Veškerá práva, povinnosti a závazky budou řešeny soudci Kolumbijské republiky.

**V Ekvádoru:** Obě smluvní strany souhlasí s uplatněním právních předpisů Ekvádorské republiky, a to bez ohledu na kolizní normy. Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou předloženy soudcům pro občanskoprávní spory města Quito a ústnímu zkrácenému řízení.

**V Peru:** Obě smluvní strany souhlasí s uplatněním právních předpisů Perú, a to bez ohledu na kolizní normy. Veškeré rozpory, které případně vzniknou mezi smluvními stranami při plnění, výkladu nebo dodržování této Smlouvy, které smluvní strany nedovedou vyřešit samy, budou předloženy příslušným soudcům a soudům soudního obvodu 'Cercado de Lima', které mají odpovídající pravomoc.

**Spojené státy, Anguilla, Antigua a Barbuda, Aruba, Bahamy, Barbados, Bermudy, Bonaire, Britské Panenské ostrovy, Kajmanské ostrovy, Curacao, Dominika, Grenada, Guyana, Jamajka, Montserrat, Saba, Svatý Eustach, Svatý Kryštof a Nevis, Svatá Lucie, Svatý Martin, Svatý Vincenc a Grenadiny, Surinam, Tortola, Trinidad a Tobago, Turk a Caicos:** Obě smluvní strany souhlasí s uplatněním právních předpisů Státu New York, USA.

**V Uruguayi:** Obě smluvní strany souhlasí s uplatněním právních předpisů Uruguaye. Veškeré rozpory, které případně vzniknou mezi smluvními stranami při plnění, výkladu nebo dodržování této Smlouvy, které smluvní strany nemohou vyřešit samy, budou předloženy obecným soudům v Montevideu ("Tribunales Ordinarios de Montevideo").

**Ve Venezuele:** Obě smluvní strany souhlasí s uplatněním právních předpisů Venezuely, a to bez ohledu na kolizní normy. Smluvní strany se zavazují, že veškeré své spory související s touto Smlouvou předloží soudům metropolitní oblasti města Caracas.

#### *Na konec části Rozhodné právo doplňte následující:*

**V Brazílii:** Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo s ní související, včetně zkrácených řízení, budou předloženy Soudu města San Paolo, stát Sao Paolo, v Brazílii, který bude mít výhradní příslušnost, a smluvní strany neodvolatelně souhlasí s touto konkrétní soudní příslušností a vzdávají se jakékoliv jiné bez ohledu na její právní základ.

**V Mexiku:** Smluvní strany se podřizují výhradní soudní příslušnosti soudů ve městě Mexico pro řešení veškerých sporů vyplývajících z této Smlouvy. Smluvní strany se vzdávají práva na jakoukoliv další soudní příslušnost, která se na ně případně vztahuje na základě jejich stávajících či budoucích domicilů, či z jiného důvodu.

### ASIE A PACIFICKÁ OBLAST

#### Rozhodné právo a zeměpisný rozsah – *Slovní spojení "země, kde jste Stroj zakoupili" nahradte:*

**V Austrálii:** stát nebo teritorium, ve kterém je Stroj zakoupen.

**V Kambodži, Laosu:** stát New York, USA.

**V Hongkongu:** Hongkong, zvláštní administrativní oblast ČLR

**V Koreji:** Korejská republika, kde má příslušnost soud Korejské republiky pro centrální obvod Soul

**V Macau:** Macao, zvláštní administrativní oblast Číny ČLR

**V Tchaj-wanu:** Tchaj-wan

#### Rozhodné právo – *Přidává se: Řešení sporů*

**V Kambodži, Laosu, Filipínách, Srí Lance:** Spory budou s konečnou platností vyřešeny v rozhodčím řízení v Singapuru souladu s pravidly rozhodčího řízení Mezinárodního centra pro rozhodčí řízení v Singapuru ("Pravidla SIAC").

**V Indii:** Spory budou s konečnou platností urovnány v souladu se Zákonem o rozhodčím a smířčím řízení z roku 1996 v aktuálně platném znění v anglickém jazyce a místem konání řízení bude Bangalore, Indie. Pokud je částka sporu nižší než pět crore (50 000 000) indických rupií či je rovna této částce, řízení povede jeden rozhodce, v opačném případě tři rozhodci. V případě výměny rozhodce bude řízení pokračovat od okamžiku uvolnění pozice.

**V Indonésii:** Spory budou s konečnou platností vyřešeny v rozhodčím řízení v Jakartě, Indonésii, v souladu s řádem Rady Indonéské národní rady pro rozhodčí řízení (Badan Arbitrase Nasional Indonesia nebo "BANI").

**V Malajsi:** Spory budou s konečnou platností vyřešeny v rozhodčím řízení vedeném v Kuala Lumpur v souladu s platnými pravidly rozhodčího řízení Regionálního centra pro rozhodčí řízení v Kuala Lumpur ("Pravidla KLRCA").

**V Čínské lidové republice:** Každá strana je oprávněna předložit spor Čínské komisi pro mezinárodní ekonomické a obchodní rozhodčí řízení v Pekingu k rozhodčímu řízení.

**Ve Vietnamu:** Spory budou s konečnou platností vyřešeny v souladu s pravidly rozhodčího řízení Mezinárodního centra pro rozhodčí řízení ve Vietnamu ("Pravidla VIAC").

#### **Rozhodné právo – Přidává se: Jurisdikce**

V zemích níže podléhají všechny spory výhradní pravomoci následujících soudů příslušné jurisdikce:

**Hong kong, Macao:** soudy zvláštní administrativní oblasti Hongkong;

**Korea:** Centrální soud Korejské republiky v Soulu;

**Tchaj-wan:** soudy Tchaj-wanu.

#### **Záruka Stroje – Doplňte na konec této části:**

**V Austrálii:** Tyto záruční podmínky se uplatní navíc vedle všech případných práv v souladu se Zákonem o obchodní soutěži a ochraně spotřebitele z roku 2010 a jsou omezeny pouze v rozsahu povoleném tímto zákonem.

**Na Novém Zélandu:** Tyto záruky se uplatní navíc vedle všech práv vyplývajících ze Zákona o spotřebitelských zárukách z roku 1993 nebo jiných právních předpisů a nelze je ze zákona omezit.

#### **Datum počátku běhu záruční lhůty**

**V Japonsku:** V bodě (a), **nahradte** "když nastane první z následujících událostí (i) dva kalendářní dny po dodání koncovému zákazníkovi IBM běžným přepravcem IBM, nebo (ii) dva kalendářní dny po uplynutí standardní přípustné doby tranzitu dle stránek <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> z posledního místa IBM" výrazem: po uplynutí data standardní přípustné doby tranzitu dle stránek <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> z posledního místa IBM.

V bodě (b)(i), nahradte "od kalendářního dne následujícího po dni, kdy IBM dokončí standardní instalační postup" výrazem: deset kalendářních dnů poté, co IBM dokončí standardní instalační postup".

**Ve státech ČLR, Tchaj-wan, Hongkong, Macao:** v části (b) pro IBI, v bodě "ii", nahradte "45 dní" výrazem: 75 dní.

#### **Odpovědnost**

**V Austrálii:** Doplňte na konec první věty: (například zda na základě smlouvy, v důsledku přečinu, nedbalosti, v souladu se zákonem nebo jinak)

*Doplňte jako nový odstavec za první odstavec:* Pokud se společnost IBM dopustí porušení záruky stanovené Zákonem o hospodářské soutěži a spotřebitelích z roku 2010, odpovědnost společnosti IBM je omezena (a) v případě služeb na opakovaně poskytnutí služby nebo úhradu nákladů na zajištění opakované dodávky služeb a (b) v případě zboží na opravu nebo výměnu zboží nebo dodávku ekvivalentního zboží či úhradu nákladů na zajištění výměny nebo opravy zboží. V případě, že se záruka vztahuje k právu prodeje, nerušené držby nebo bezvadnému titulu ke zboží v souladu s přílohou č. 2 Zákona o hospodářské soutěži a spotřebitelích, neuplatní se žádná z těchto omezení.

**Na Filipínách –** Ve třetí větě za slovo "zvláštní" a před slovo "náhodné," doplňte: (včetně jmenovitě výše škod), morální,

## **EVROPA, STŘEDNÍ VÝCHOD, AFRIKA (EMEA)**

### **Záruční servis**

#### **Datum počátku běhu záruční lhůty**

**Ve státech Rakousko, Kypr, Česká republika, Řecko, Island, Izrael, Slovensko – nahradte** "standardní přípustné doby tranzitu dle stránek <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> z posledního místa IBM" výrazem: dodání Stroje

*Doplňte pro IBI: Datum zahájení záruky pro (b) IBI:*

**Ve státech Rusko, Arménie, Ázerbájdžán, Bělorusko, Gruzie, Kazachstán, Kyrgyzstán, Tádžikistán, Turkmenistán, Ukrajina, Uzbekistán –** V bodě "ii" se text "45 dní" nahrazuje textem: 75 dní

**V regionu Střední východ a Afrika:** V bodě "ii" se text "45 dní" nahrazuje textem: 60 dní

### **Záruční servis**

**Západní Evropa – Přidává se:**

*Za první odstavec doplňte:*

**Ve všech zemích v západní Evropě:** Záruka na Stroje pořízené v západní Evropě se vztahuje na všechny státy Západní Evropy za předpokladu, že Stroje byly v těchto zemích oznámeny a zpřístupněny. Pro účely tohoto odstavce označuje západní Evropa členské státy Evropské unie a Andorru, Island, Lichtenštejnsko, Monako, Norsko, San Marino, Švýcarsko, Spojené království a Vatikán.

Jestliže si zakoupíte Stroj v jednom ze států západní Evropy, můžete získat záruční servis na takový Stroj v kterémkoliv z těchto států od prodejce IBM, který byl schválen k poskytování záručního servisu, nebo od IBM, za předpokladu, že Stroj byl ohlášen a byl zpřístupněn společností IBM ve státě, v němž požadujete provedení servisního zásahu.

**Rakousko, Německo – Doplňuje se:**

Během záruční lhůty bude přeprava nefunkčního Stroje do IBM provedena na náklady IBM.

**Střední východ, Afrika – Doplňuje se:**

Pokud jste Stroj zakoupili v některém ze států Středního východu nebo Afriky, můžete záruční servis na tento Stroj uplatnit u IBM ve státě nákupu, za předpokladu, že zde IBM poskytuje záruční servis, nebo u prodejce IBM, pokud tento má od IBM oprávnění poskytovat záruční servis pro daný Stroj v daném státu. Záruční servis je dostupný do 50 km od servisu IBM nebo schváleného poskytovatele servisu IBM. Pokud se nacházíte dále než 50 km od autorizovaného servisu IBM nebo schváleného poskytovatele servisu IBM, jste odpovědní za uhrazení nákladů na dopravu Stroje.

### Omezení odpovědnosti

**Ve státech Belgie, Francie, Německo, Itálie, Malta a Španělsko:** vložte za slovo "překračuje": vyšší než 500 000 EUR (pět set tisíc eur), nebo

**Ve státech Irsko a Spojené království:** ve druhé větě odstraňte slovo hospodářský

**V Portugalsku:** nahradte "částky uhrazené za Stroj, které jsou předmětem nároku" textem: maximálně 500 000 EUR (pět set tisíc eur)

**V Rusku:** vložte před druhou větou následující novou větu: IBM neponese odpovědnost za ušlé výhody.

**Ve Španělsku:** v první větě nahradte text "přímé škody vzniklé Zákazníkovi" textem: "prokázané škody vzniklé Zákazníkovi v přímém důsledku prodloužení IBM"

**Na Slovensku:** vložte za první větu následující novou větu: S odkazem na ustanovení § 379 obchodního zákoníku, zákona č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů a ohledně všech podmínek souvisejících s uzavřením Smlouvy obě smluvní strany uvádějí, že celkové předvídatelné škody, které mohou vzniknout, nepřekročí výše uvedenou částku a jedná se o maximální částku, za niž nese společnost IBM odpovědnost.

**Ve státech Spojené království a Irsko** V první větě nahradte slovní spojení "částka jakýchkoliv skutečných přímých škod, které vám vzniknou" textem: "125 % z hodnoty

Druhou větu nahradte textem:

**Ve státech Belgie, Nizozemsko a Lucembursko:** IBM nenes odpovědnost za nepřímé či následné škody, ušlý zisk, ztrátu podnikání, hodnoty, příjmu, goodwillu, škody na pověsti nebo ztráty očekávaných úspor, jakékoliv nároky třetích osob vůči Zákazníkovi ani ztrátu (nebo poškození) dat.

**Ve Francii:** IBM nenes odpovědnost za škody na pověsti, nepřímé škody ani ušlý zisk, ztrátu podnikání, hodnoty, příjmu, goodwillu či očekávaných úspor.

**V Německu:** nahradte bod (iii) textem: škody způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.

**V Portugalsku:** IBM neponese odpovědnost za nepřímé škody, včetně ušlého zisku.

**Ve Španělsku:** IBM nenes odpovědnost za škody na pověsti, ušlý zisk, ztrátu podnikání, hodnoty, příjmu, goodwillu či očekávaných úspor.

### Rozhodné právo –

Text "státu, v němž jste Stroj získali" se nahrazuje textem:

**Ukrajina a Uzbekistán:** Rakousko

**Pouze v případě smluv off-shore: Ve státech Estonsko, Lotyšsko a Litva:** Finsko

**Ve státech Alžírsko, Andorra, Benin, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kapverdy, Středoafriická republika, Čad, Komory, Kongo, Džibuti, Demokratická republika Kongo, Rovnicková Guinea, Francouzská Guyana, Francouzská Polynésie, Gabon, Guinea, Guinea Bissau, Pobřeží slonoviny, Libanon, Madagaskar, Mali, Mauritanie, Mauricius, Mayotte, Maroko, Nová Kaledonie, Niger, Réunion, Senegal, Seychely, Togo, Tunisko, Vanuatu a Wallis a Futuna:** Francie

**Ve státech Angola, Bahrajn, Botswana, Egypt, Eritrea, Etiopie, Gambie, Ghana, Jordánsko, Keňa, Kuvajt, Libérie, Malawi, Malta, Mozambik, Nigérie, Omán, Pákistán, Katar, Rwanda, Svatý Tomáš a Princův ostrov, Saúdská Arábie, Sierra Leone, Somálsko, Tanzanie, Uganda, Spojené arabské emiráty, Západní břeh Jordánu / pásmo Gazy, Jemen, Zambie a Zimbabwe:** Anglie a Wales

**V Lichtenštejnsku:** Švýcarsko

**Ve státech Jihoafrická republika, Namibie, Lesotho a Svazijsko:** Jihoafrická republika

**Ve Spojeném království:** Anglie a Wales

**Ve Francii:** na konec první věty doplňte: Smluvní strany souhlasí, že články 1222 a 1223 francouzského občanského zákoníku se neuplatní.

### Rozhodné právo – Přidává se: Jurisdikce

**Pouze pro smlouvy off-shore: Ve státech Albánie, Arménie, Ázerbájdžán, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Chorvatsko, Republika Severní Makedonie, Gruzie, Kazachstán, Kosovo, Kyrgyzstán, Moldavsko, Černá Hora, Rumunsko, Rusko, Srbsko, Tádžikistán, Turkmenistán, Ukrajina a Uzbekistán:** Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou s konečnou platností vyřešeny Mezinárodním rozhodčím soudem Rakouské federální hospodářské komory ve Vídni (Rozhodčí orgán) v souladu s řádem rozhodčího soudu (Vídeňská pravidla) ve Vídni, Rakousko, v anglickém jazyce a třemi nestrannými rozhodci, kteří budou jmenováni v souladu s Vídeňskými pravidly. Každá strana jmenuje jednoho rozhodce a tyto rozhodci pak do 30 dní společně jmenují nezávislého předsedu rozhodčího senátu; v opačném případě bude předseda rozhodčího senátu jmenován Rozhodčím orgánem v souladu s Vídeňskými pravidly. Rozhodci nebudou mít pravomoc vydat soudní příkaz nebo přiznat náhradu škody vyloučené touto Smlouvou nebo přesahující limity uvedené v této Smlouvě. Žádné ustanovení této Smlouvy nezabrání jakékoli smluvní straně ve využití soudního řízení pro účely (1)

předběžného opatření, které zabrání podstatné újmě nebo porušení ustanovení o zachování důvěrnosti nebo práv k duševnímu vlastnictví, nebo (2) určení platnosti nebo vlastnictví autorských práv, patentu nebo ochranné známky vlastněné nebo namítané smluvní stranou či jejím Podnikem nebo (3) vymáhání dluhu, jehož výše nepřesahuje 500 000,00 USD.

**Pouze pro smlouvy off-shore: Ve státech, Estonsko, Lotyšsko, a Litva:** Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou s konečnou platností vyřešeny Rozhodčím institutem Finské obchodní komory (Rozhodčí orgán) v souladu s řádem rozhodčího řízení Finské obchodní komory (Řád), v Helsinkách, Finsko, v anglickém jazyce a třemi nestrannými rozhodci, kteří budou jmenováni v souladu s tímto Řádem. Každá strana jmenuje jednoho rozhodce a tito rozhodci pak do 30 dní společně jmenují nezávislého předsedu rozhodčího senátu; v opačném případě bude předseda rozhodčího senátu jmenován Rozhodčím orgánem v souladu s řádem. Rozhodci nebudou mít pravomoc vydat soudní příkaz nebo přiznat náhradu škody vyloučené touto Smlouvou nebo přesahující limity uvedené v této Smlouvě. Žádné ustanovení této Smlouvy nezabrání jakékoli smluvní straně ve využití soudního řízení pro účely (1) předběžného opatření, které zabrání podstatné újmě nebo porušení ustanovení o zachování důvěrnosti nebo práv k duševnímu vlastnictví, nebo (2) určení platnosti nebo vlastnictví autorských práv, patentu nebo ochranné známky vlastněné nebo namítané smluvní stranou či jejím Podnikem nebo (3) vymáhání dluhu, jehož výše nepřesahuje 500 000,00 USD.

**Pouze pro smlouvy on-shore: ve státě Rusko:** Všechny spory budou řešeny Rozhodčím soudem v Moskvě.

**Ve státech Afghánistán, Angola, Bahrajn, Botswana, Burundi, Kapverdy, Džibutsko, Egypt, Eritrea, Etiopie, Gambie, Ghana, Irák, Jordánsko, Keňa, Kuvajt, Libanon, Libérie, Libye, Madagaskar, Malawi, Mosambik, Nigérie, Omán, Pákistán, Palestinské území, Katar, Rwanda, Svatý Tomáš a Princův ostrov, Saúdská Arábie, Seychely, Sierra Leone, Somálsko, Jižní Súdán, Tanzanie, Uganda, Spojené arabské emiráty, Západní Sahara, Jemen, Zambie a Zimbabwe:** Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou s konečnou platností řešeny Londýnským soudem pro mezinárodní rozhodčí řízení (LCIA, rozhodčí orgán) v souladu s pravidly rozhodčího řízení LCIA (Pravidla), ve městě Londýn, Spojené království, v anglickém jazyce a třemi nestrannými rozhodci, kteří budou jmenováni v souladu s těmito Pravidly. Každá strana jmenuje jednoho rozhodce a tito rozhodci pak do 30 dní společně jmenují nezávislého předsedu rozhodčího senátu; v opačném případě bude předseda rozhodčího senátu jmenován Rozhodčím orgánem v souladu s řádem. Rozhodci nebudou mít pravomoc vydat soudní příkaz nebo přiznat náhradu škody vyloučené touto Smlouvou nebo přesahující limity uvedené v této Smlouvě. Žádné ustanovení této Smlouvy nezabrání jakékoli smluvní straně ve využití soudního řízení pro účely (1) předběžného opatření, které zabrání újmě nebo porušení ustanovení o zachování důvěrnosti nebo práv k duševnímu vlastnictví, nebo (2) určení platnosti nebo vlastnictví autorských práv, patentu nebo ochranné známky vlastněné nebo namítané smluvní stranou či jejím Podnikem nebo (3) vymáhání dluhu, jehož výše nepřesahuje 500 000,00 USD.

**Ve státech Alžírsko, Benin, Burkina Faso, Kamerun, Středoafrická republika, Čad, Konžská republika, Demokratická republika Kongo, Rovnicková Guinea, Francouzská Guyana, Francouzská Polynésie, Gabon, Guinea, Guinea-Bissau, Pobřeží slonoviny, Mali, Mauritanie, Mauricius, Maroko, Niger, Senegal, Togo a Tunisko:** Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou s konečnou platností řešeny Mezinárodním rozhodčím soudem v Paříži (Rozhodčí orgán) v souladu s jeho řádem rozhodčího řízení (Řád), v Paříži, Francie, ve francouzském jazyce a třemi nestrannými rozhodci, kteří budou jmenováni v souladu s Řádem. Každá strana jmenuje jednoho rozhodce a tito rozhodci pak do 30 dní společně jmenují nezávislého předsedu rozhodčího senátu; v opačném případě bude předseda rozhodčího senátu jmenován Rozhodčím orgánem v souladu s řádem. Rozhodci nebudou mít pravomoc vydat soudní příkaz nebo přiznat náhradu škody vyloučené touto Smlouvou nebo přesahující limity uvedené v této Smlouvě. Žádné ustanovení této Smlouvy nezabrání jakékoli smluvní straně ve využití soudního řízení pro účely (1) předběžného opatření, které zabrání újmě nebo porušení ustanovení o zachování důvěrnosti nebo práv k duševnímu vlastnictví, nebo (2) určení platnosti nebo vlastnictví autorských práv, patentu nebo ochranné známky vlastněné nebo namítané smluvní stranou či jejím Podnikem nebo (3) vymáhání dluhu, jehož výše nepřesahuje 250 000,00 USD.

**V Jihoafrické republice, Namibii, Lesothu a Swazijsku:** Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou s konečnou platností řešeny Rozhodčí asociací Jihoafrické republiky (AFSA) (Rozhodčí orgán) v souladu s řádem rozhodčího řízení AFSA (Řád), v Johannesburgu, Jihoafrická republika, v anglickém jazyce a třemi nestrannými rozhodci, kteří budou jmenováni v souladu s Řádem. Každá strana jmenuje jednoho rozhodce a tito rozhodci pak do 30 dní společně jmenují nezávislého předsedu rozhodčího senátu; v opačném případě bude předseda rozhodčího senátu jmenován Rozhodčím orgánem v souladu s řádem. Rozhodci nebudou mít pravomoc vydat soudní příkaz nebo přiznat náhradu škody vyloučené touto Smlouvou nebo přesahující limity uvedené v této Smlouvě. Žádné ustanovení této Smlouvy nezabrání jakékoli smluvní straně ve využití soudního řízení pro účely (1) předběžného opatření, které zabrání újmě nebo porušení ustanovení o zachování důvěrnosti nebo práv k duševnímu vlastnictví, nebo (2) určení platnosti nebo vlastnictví autorských práv, patentu nebo ochranné známky vlastněné nebo namítané smluvní stranou či jejím Podnikem nebo (3) vymáhání dluhu, jehož výše nepřesahuje 250 000,00 USD.

**Ve státech Andorra, Rakousko, Belgie, Kypr, Francie, Řecko, Izrael, Itálie, Lucembursko, Nizozemsko, Portugalsko, Španělsko, Švýcarsko a Turecko:** Všechny spory budou předloženy pravomoci níže uvedených soudů, které budu mít výhradní příslušnost:

**Andorra:** obchodní soud v Paříži;

**Rakousko:** soud ve Vídni (Vnitřní město), Rakousko;

**Belgie:** soudy v Bruselu;

**Kypr:** příslušný soud v Nikósii;

**Francie:** obchodní soud v Paříži;

**Německo:** soudy ve Stuttgartu;

**Řecko:** příslušný soud v Aténách;

**Izrael:** soudy v Tel Avivu-Jaffě;

**Itálie:** soudy v Miláně;

**Lucembursko:** soudy v Lucembursku;

**Nizozemsko:** soudy v Amsterdamu;

**Portugalsko:** soudy v Lisabonu;

**Španělsko:** soudy v Madridu;

**Švýcarsko:** obchodní soud kantonu Curych;

**Turecko:** centrální soudy v Istanbulu (Çağlayan) a výkonné představenstvo města Istanbul (Execution Directorates), Turecká republika.

#### **Rozhodné právo – Přidává se: Řešení sporů**

**Albánie, Arménie, Ázerbájdžán, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Chorvatsko, Republika Severní Makedonie, Gruzie, Maďarsko, Kazachstán, Kyrgyzstán, Moldavsko, Černá Hora, Rumunsko, Srbsko, Tádžikistán, Turkmenistán, Ukrajina a Uzbekistán:** Všechny spory budou s konečnou platností vyřešeny v souladu s pravidly rozhodčího a smírčího řízení Federální hospořádké komory ve Vídni (vídeňská pravidla).

**Alžírsko, Benin, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kapverdy, Středoafriická republika, Čad, Komory, Kongo, Džibuti, Demokratická republika Kongo, Rovnicková Guinea, Guinea-Bissau, Francouzská Guyana, Francouzská Polynésie, Gabon, Guinea, Pobřeží slonoviny, Libanon, Madagaskar, Mali, Mauritánie, Mauricius, Mayotte, Maroko, Nová Kaledonie, Niger, Réunion, Senegal, Seychely, Togo, Tunisko, Vanuatu a Wallis a Futuna:** Všechny spory s konečnou platností vyřešeny Mezinárodním rozhodčím soudem v Paříži, v souladu s aktuálně platnými pravidly, s výjimkou změn na základě dohody smluvních stran.

**Angola, Bahrajn, Botswana, Egypt, Eritrea, Etiopie, Gambie, Ghana, Jordánsko, Keňa, Kuvajt, Libérie, Libye, Malawi, Malta, Mozambik, Nigérie, Omán, Pákistán, Katar, Rwanda, Svatý Tomáš a Princův ostrov, Saúdská Arábie, Sierra Leone, Somálsko, Tanzanie, Uganda, Spojené arabské emiráty, Západní břeh Jordánu/pásmo Gazy, Jemen, Zambie a Zimbabwe:** Všechny spory budou s konečnou platností vyřešeny v rozhodčím řízení vedeném Mezinárodním rozhodčím soudem v Londýně, v souladu s jeho aktuálně platnými pravidly, s výjimkou změn na základě dohody smluvních stran;

**Estonsko, Litva a Lotyšsko:** Všechny spory budou s konečnou platností vyřešeny rozhodčím řízením v Helsinkách, Finsko, v souladu s finskými právními předpisy o rozhodčím řízení, které budou v té době v účinnosti.

**Rusko:** Všechny spory budou řešeny Rozhodčím soudem v Moskvě.

**Jihoafrická republika, Namibie, Lesotho a Svazijsko:** Všechny spory budou s konečnou platností vyřešeny v rozhodčím řízení vedeném Rozhodčí asociací Jihoafrické republiky (řád AFSA) v souladu s rozhodčím řádem ICC účinným v okamžiku rozhodčího řízení, s výjimkou změn na základě dohody smluvních stran.



## Část 3 – Informace o záruce

Typ Stroje (Strojů)	Stát nákupu	Záruční lhůta	Typ záručního servisu	Úroveň Služeb

Záruční servis je plánován na základě následujících skutečností: 1) času, kdy byl servisní požadavek přijat, 2) technologie Stroje a redundance a 3) dostupnosti dílů. Informace specifické pro jednotlivé země a lokality Vám poskytne Váš místní zástupce IBM nebo poskytovatel servisu.

\*\* Obsahuje standardní záruční servis a další rozšířené záruční servisy. O finančních podrobnostech této nabídky Vám poskytne informace například Váš účetní či daňový specialista.

### Typy záručního servisu

#### **Typ 1 – Servis jednotky Customer Replaceable Unit (CRU), který zahrnuje pouze díly**

IBM Vám poskytne náhradní jednotky CRU za účelem instalace. Informace o CRU a pokyny k výměně jsou dodávány se Strojem a společnost IBM je kdykoliv na vyžádání poskytne. Jednotky CRU jsou označeny jako Stupeň 1 (Tier 1 -povinná) nebo Stupeň 2 (Tier 2 - volitelná). Za instalaci jednotek CRU Stupně 1 nesete odpovědnost Vy. Pokud Vám IBM na Vaši žádost nainstaluje jednotku CRU Stupně 1, bude Vám instalace vyúčtována. Jednotky CRU Stupně 2 si můžete nainstalovat sami nebo můžete požádat IBM, aby Vám je nainstalovala bezplatně, v souladu s typem záručního servisu, který se vztahuje na Stroj. IBM v materiálech dodávaných s náhradní jednotkou CRU specifikuje, zda musí být vadná jednotka CRU vrácena IBM. V případě, že je vyžadováno vrácení, jsou spolu s náhradní jednotkou CRU zaslány pokyny k vrácení a příslušný kontejner. Jestliže IBM neobdrží vadnou jednotku CRU během 15 dní ode dne, kdy jste přijali náhradu, může Vám naúčtovat platbu za náhradní jednotku CRU.

#### **Typ 5 – Servis typu CRU a On-site Service**

V závislosti na rozhodnutí IBM obdržíte servis typu CRU, nebo IBM či prodejce vadný Stroj opraví přímo na místě u Vás a ověří jeho činnost.

#### **Typ 6 – Servis typu CRU a Courier nebo Depot Service**

V závislosti na rozhodnutí IBM obdržíte servis typu CRU, nebo odpojíte vadný Stroj a připravíte jej k vyzvednutí, které zajistí IBM. IBM Vám poskytne přepravní kontejner a kurýr vyzvedne Váš Stroj a dodá jej do určeného servisního střediska. Po opravě nebo výměně Stroje IBM zařídí jeho vrácení. Odpovídáte za instalaci Stroje a ověření jeho činnosti.

#### **Typ 7 – Servis typu CRU a Customer Carry-In nebo Mail-In**

V závislosti na rozhodnutí IBM obdržíte servis typu CRU nebo vhodně zabalený vadný Stroj dodáte nebo pošlete poštou, dle rozhodnutí IBM (předplaceně, pokud IBM nestanoví jinak) do místa, které určí IBM. Poté, co IBM Stroj opraví nebo vymění, jej IBM připraví, abyste si jej mohli vyzvednout, nebo, v případě servisu typu Mail-in, Vám jej IBM vrátí na své vlastní náklady, pokud IBM nestanoví jinak. Odpovídáte za instalaci Stroje a ověření jeho činnosti.

#### **Typ 8 – Servis typu CRU a Machine Exchange**

V závislosti na rozhodnutí IBM obdržíte specifikovaný servis typu CRU, nebo IBM na Vaši adresu odešle náhradní Stroj. Vadný Stroj musíte zabalit do přepravního kontejneru, který původně obsahoval náhradní Stroj, a jste povinni vrátit vadný Stroj IBM. Poplatky za přepravu oběma směry hradí IBM. Jestliže IBM neobdrží vadný Stroj během 15 dní ode dne, kdy jste přijali náhradní Stroj, může Vám naúčtovat platbu za náhradní Stroj. Odpovídáte za instalaci Stroje a ověření jeho činnosti.

### Úrovně služeb

Servisní úrovně uvedené níže představují **pouze cíle** týkající se doby odezvy a nepředstavují žádnou záruku. Specifikované servisní úrovně nemusí být dostupné ve všech lokalitách. V oblastech mimo běžnou servisní oblast IBM mohou být účtovány příslušné poplatky. Doba odezvy závisí na obvyklých pracovních dnech a pracovní době v dané lokalitě. Není-li uvedeno jinak, doba odezvy se pokaždé měří od okamžiku kontaktování IBM s žádostí o vyřešení problému, až do okamžiku, kdy IBM problém na dálku vyřeší nebo naplánuje provedení služby.

1 – Záruční servis NBD (Next Business Day) je poskytován 9 hodin, 5 pracovních dní a předpokládá vyvinutí komerčně přiměřeného úsilí.

3 – Záruční servis SD (Same Day) je poskytován nepřetržitě.

V případě, že neprovedete instalaci a nebudete používat dostupné technologie vzdálené podpory, nástroje pro připojení a vybavení umožňující přímé vytváření zpráv o problémech, vzdálené určování a řešení problémů, může dojít k prodloužení doby odezvy.

### Kontaktní informace IBM

V Kanadě nebo ve Spojených státech volejte 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378).

Mimo USA a Kanadu kontaktujte IBM v dané zemi nebo navštivte adresář IBM celosvětových kontaktů na těchto webových stránkách IBM: <http://www.ibm.com/planetwide/>