

Dieser „Freiwillige Herstellerservice“ umfasst Teil 1 – Herstellerservice für Maschinen, Teil 2 – Länderspezifische Bestimmungen und Teil 3 – Informationen zum Herstellerservice. Die Bestimmungen in Teil 2 ersetzen oder ändern bzw. ergänzen diejenigen in Teil 1 in den angegebenen Ländern. Teil 3 – Informationen zum Herstellerservice wird mit der Maschine ausgeliefert und enthält produktspezifische Informationen wie den Zeitraum des Herstellerservice, den Typ des Herstellerservice und den Service-Level für die Maschine. Kunde bezeichnet die Organisation, die die Maschine für den Eigenbedarf erworben hat. IBM bezieht sich auf die IBM Organisation, die dem Kunden oder seinem Reseller die Maschine geliefert hat (z. B. die International Business Machines Corporation in den USA, die IBM World Trade Corporation oder die für den Kunden im jeweiligen Land zuständige IBM Organisation). Das Dokument „Freiwilliger Herstellerservice“ steht in mehreren Sprachen unter http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/ zur Verfügung. Informationen über umweltspezifische Belange, einschließlich der Entsorgung von Batterien, sind unter <https://www.ibm.com/ibm/ecycle/ww/> verfügbar.

Teil 1 – Herstellerservice für Maschinen

Eine Maschine ist ein Gerät der Marke IBM, einschließlich ihrer Zusatzeinrichtungen, Modellerweiterungen und Zubehörteile, und umfasst weder vorinstallierte noch nachträglich auf der Maschine installierte Softwareprogramme. Bestimmte Maschinen enthalten Maschinencode gemäß der Beschreibung unter http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html. Maschinencode besteht aus Maschinenanweisungen, Fixes, Updates und zugehörigen Materialien (wie Daten und Kennwörtern, die vom Maschinencode vorausgesetzt, bereitgestellt, generiert oder mit diesem verwendet werden), die den Betrieb der Prozessoren, des Speichers oder anderer Funktionen der Maschine ermöglichen.

IBM gewährleistet, dass eine Maschine, die in der vorgesehenen Betriebsumgebung genutzt wird, den offiziell veröffentlichten Spezifikationen entspricht. Während des Zeitraums des Herstellerservice ist die Reparatur oder der Austausch der Maschine durch IBM gebührenfrei. IBM kann zur Überprüfung des Anspruchs auf den Freiwilligen Herstellerservice einen Kaufnachweis verlangen (zum Beispiel den Kaufbeleg oder die Rechnung).

Funktioniert die Maschine während des Zeitraums des Herstellerservice nicht wie zugesagt und kann das Problem per Telefon, elektronisch durch Anwendung von Maschinencode oder Software-Updates oder durch eine CRU (gemäß nachstehender Beschreibung) nicht behoben werden, wird IBM, der IBM Subunternehmer oder ein Reseller, der von IBM zur Ausführung des Herstellerservice autorisiert ist, nach eigenem Ermessen 1) die fehlerhafte Maschine reparieren, damit sie wieder funktioniert, oder 2) durch eine funktional mindestens gleichwertige Maschine ersetzen. Ist dies nicht möglich, ist der Kunde berechtigt, die Maschine an die Verkaufsstelle zurückzugeben und sich den bezahlten Kaufpreis zurückerstatten zu lassen.

Sofern von IBM nicht anders angegeben, gilt dieser Herstellerservice nur in dem Land oder der Region, in der die Maschine erworben wurde.

Der Herstellerservice von IBM gilt nur für Maschinen, die der Kunde für den Eigenbedarf und nicht für den Weiterverkauf erworben hat. IBM gewährleistet weder den unterbrechungs- oder fehlerfreien Betrieb einer IBM Maschine noch die Behebung aller Mängel. Dieser Herstellerservice ist abschließend und ersetzt sämtliche sonstigen Gewährleistungen, einschließlich der impliziten Gewährleistungen für die zufriedenstellende Qualität, die Handelsüblichkeit, die Freiheit von Rechten Dritter und die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck. Der Herstellerservice von IBM umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern, die durch unsachgemäßen Gebrauch, Änderungen oder Schäden, die nicht von IBM verursacht wurden, durch die Nichteinhaltung der von IBM bereitgestellten Anweisungen oder durch andere in Teil 3 genannte Ursachen entstehen. Technische oder andere Unterstützung, die für eine Maschine im Rahmen des Herstellerservice zur Verfügung gestellt wird, wie z. B. Unterstützung bei Fragen zu „Vorgehensweisen“ und solchen Fragen, die sich auf die Einrichtung und Installation der Maschine beziehen, erfolgt ohne jegliche Gewähr. Nach der Rechtsordnung einiger Länder ist der Ausschluss oder die Begrenzung von ausdrücklichen und/oder stillschweigenden Gewährleistungen nicht erlaubt, sodass obige Einschränkungen und Ausschlüsse für den Kunden möglicherweise nicht anwendbar sind. In diesem Fall ist ein derartiger Herstellerservice auf die Dauer des Zeitraums des Herstellerservice begrenzt. Nach Ablauf dieses Zeitraums wird kein Herstellerservice mehr erbracht. Darüber hinaus ist nach der Rechtsordnung einiger Länder die Verkürzung der gesetzlichen Gewährleistungsfrist nicht erlaubt, sodass obige Einschränkungen für den Kunden möglicherweise nicht anwendbar sind. Gesetzlich unabdingbare Verbraucherschutzrechte gehen den nachfolgenden Bestimmungen vor.

Zubehörteile und Verbrauchsmaterialien sowie Strukturteile (z. B. Rahmen und Verkleidungen) unterliegen nicht dem Freiwilligen Herstellerservice. Batterien sind Verbrauchsmaterialien und unterliegen nicht dem Freiwilligen Herstellerservice, es sei denn, IBM gibt diese in Teil 3 an. Bei Entfernung oder Veränderung der Typenschilder auf der Maschine oder Maschinenteilen erlischt der Herstellerservice für Maschinen.

Keine Homologation

Sofern von IBM in einem veröffentlichten IBM Ankündigungsschreiben einer Maschine nicht anders angegeben, ist die Maschine nicht für den Anschluss an Schnittstellen von öffentlichen Telekommunikationsnetzen zertifiziert. Vor dem Anschluss der Maschine kann eine Zertifizierung gesetzlich erforderlich sein.

Startdatum des Freiwilligen Herstellerservice

Der Zeitraum des Herstellerservice beginnt automatisch jeweils zum früheren Zeitpunkt:

(a) bei einer vom Kunden zu installierenden Maschine (i) zwei Kalendertage nach Anlieferung beim IBM Endkunden durch die von IBM beauftragte Spedition oder (ii) zwei Kalendertage nach der unter <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> angegebenen Standardtransportzeit ab der letzten IBM Lokation; und

(b) bei einer Maschine, die von IBM installiert wird, (i) am Kalendertag nach Abschluss des Standardinstallationsverfahrens durch IBM oder (ii) 45 Tage nach Versand von IBM.

Bestimmte IBM Services und Produktangebote, die vom „Installationsdatum“ einer Maschine abhängig sind, werden am vorstehend angegebenen Startdatum des Freiwilligen Herstellerservice in Rechnung gestellt, an dem auch ihre Laufzeit beginnt.

Installationen

Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Anweisungen, die ihm für die Installation von Maschinen bereitgestellt werden, die für die Installation durch den Kunden vorgesehen sind. Wenn eine durch IBM zu installierende Maschine nicht innerhalb von sechs Monaten nach dem Datum der Auslieferung durch IBM an den Käufer oder den Reseller zur Installation durch IBM verfügbar ist, kommt für die Installation eine Gebühr im Rahmen eigenständiger Servicebedingungen mit IBM zur Anwendung.

Wenn der Käufer beschließt, eine zur Installation durch IBM vorgesehene Maschine selbst zu installieren oder zu warten, wenn die Maschine an einen anderen Standort gebracht oder wenn die Installation, Wartung oder Standortänderung der Maschine von Dritten durchgeführt wird, behält IBM sich das Recht vor, die Maschine zu untersuchen, bevor der Herstellerservice erbracht wird. IBM kann die Untersuchung nach eigenem Ermessen in Rechnung stellen. Falls sich die Maschine nicht in einem für den Herstellerservice annehmbaren Zustand befindet, dessen Feststellung allein im Ermessen von IBM liegt, kann der Kunde IBM beauftragen, die Maschine in einen für den Herstellerservice annehmbaren Zustand zu bringen, oder die Beauftragung des Herstellerservice zurückziehen. IBM entscheidet darüber, ob Wiederherstellungsmaßnahmen möglich sind.

Wiederherstellungsmaßnahmen werden als Leistungen gegen Entgelt erbracht. Sofern angegeben, können ggf. zusätzliche Gebühren, wie z. B. für Transport oder besondere Handhabung, zur Anwendung kommen.

Bei Zusatzeinrichtungen, Typen- und Modellumwandlungen oder Modellerweiterungen müssen Teile der Maschine möglicherweise entfernt und an IBM zurückgegeben werden. Für IBM Ersatzteile oder Zusatzeinrichtungen, die während der Erstinstallation einer Maschine eingebaut werden, gilt der Zeitraum des Herstellerservice der Maschine, der am Installationsdatum der Maschine in Kraft getreten ist. Ein IBM Ersatzteil oder eine IBM Zusatzeinrichtung, die ein bereits vorhandenes Teil oder eine bereits vorhandene Zusatzeinrichtung ersetzt, übernimmt die restliche Laufzeit des Herstellerservice für das ersetzte Teil oder die ersetzte Zusatzeinrichtung. Für ein IBM Ersatzteil oder eine IBM Zusatzeinrichtung, die in eine Maschine eingebaut wird, ohne ein bereits vorhandenes Teil oder eine vorhandene Zusatzeinrichtung zu ersetzen, gilt der angegebene Zeitraum des Herstellerservice für das eingebaute Ersatzteil oder die eingebaute Zusatzeinrichtung. Sofern von IBM nicht anders angegeben, gelten für dieses Teil oder diese Zusatzeinrichtung derselbe Zeitraum des Herstellerservice, derselbe Typ des Herstellerservice und derselbe Service-Level wie für die Maschine, in die das Teil eingebaut wird.

Muss eine Maschine oder ein Maschinenteil im Rahmen des Herstellerservice ausgetauscht werden, geht die ersetzte Maschine bzw. das ersetzte Teil in das Eigentum von IBM über, während die Ersatzmaschine oder das Ersatzteil in das Eigentum des Kunden übergeht. Der Kunde versichert, dass es sich bei allen entfernten Teilen um unveränderte Originalteile handelt. Die Ersatzmaschine oder die Ersatzteile sind unter Umständen nicht neu, befinden sich jedoch in einem einwandfreien Betriebszustand und sind dem ersetzten Teil funktional mindestens gleichwertig. Die Ersatzmaschine oder das Ersatzteil erhält den Herstellerservice-Status der ersetzten Maschine oder des ersetzten Teils.

Herstellerservice

Funktioniert die IBM Maschine während des Zeitraums des Herstellerservice nicht wie zugesagt, sollte der Kunde die Vorgehensweise zum Anfordern von Unterstützung und zur Durchführung der Fehlerbestimmungsprozeduren in der mit der Maschine gelieferten Servicedokumentation nachlesen. Die Servicedokumentation für die Maschine steht auch auf <https://www.ibm.com/support/pages/node/631363> unter „Support and Downloads“ zur Verfügung.

Kann das Problem mithilfe der Servicedokumentation nicht behoben werden, sollte sich der Kunde an IBM oder den Reseller wenden, um den Herstellerservice in Anspruch zu nehmen. Die IBM Kontaktinformationen sind in Teil III zu finden.

IBM wird eine Fehlerdiagnose für ein bei einem Kunden aufgetretenes Problem per Telefon oder elektronisch durch Zugriff auf eine IBM Website durchführen und versuchen, das Problem auf diesem Weg zu lösen. Bestimmte Maschinen verfügen über Funktionen zur Fernunterstützung für die direkte Problemmeldung an IBM sowie die Fehlerbestimmung und Fehlerbehebung durch IBM per Fernzugriff. Der Kunde muss die von IBM angegebenen Fehlerbestimmungs- und Fehlerbehebungsprozeduren befolgen. Sollte IBM im Anschluss an die Fehlerbestimmung die Entscheidung treffen, dass Vor-Ort-Service erforderlich ist, wird ein Kundendiensttechniker mit der Ausführung der Servicearbeiten am Installationsstandort beauftragt.

IBM kann bei der Erbringung des Service Tools verwenden, die sich im Eigentum von IBM befinden oder von IBM lizenziert werden („IBM Tools“ genannt). IBM entwickelt und nutzt fortlaufend neue IBM Tools und Funktionalität, um IBM Kunden Remote- und Vor-Ort-Unterstützung bei der Problembestimmung und -behebung bereitzustellen. Einige IBM Tools (z. B. eine Anwendung (App)) werden von Servicetechnikern vor Ort verwendet, um Bilder der Maschine zu erfassen und an einen IBM Experten zu übertragen, um die Reparatur schneller und kostengünstiger durchzuführen und komplexe Probleme mit einem einzigen Besuch zu beheben. Sofern von IBM nicht schriftlich lizenziert, ist der Kunde nicht berechtigt, auf die IBM Tools zuzugreifen, sie aufzubewahren, zu vervielfältigen oder zu verwenden, und dem Kunden wird durch die Verwendung der IBM Tools bei der Erbringung der Services weder direkt noch indirekt eine Lizenz oder ein gewerbliches Schutzrecht erteilt. IBM Tools unterliegen den zugehörigen Bedingungen. Für IBM Tools wird keine Gewährleistung übernommen. Falls zutreffend, verpflichtet sich der Kunde, nach Abschluss des Service die Nutzung der IBM Tools einzustellen, sie zu deinstallieren und von den berechtigten Maschinen und aus den Einrichtungen des Kunden zu entfernen.

Herstellerservice kann am Standort des Kunden oder an IBM Standorten erbracht werden. IBM ist berechtigt, die gesamte Maschine, Teile der Maschine oder die Software an andere IBM Standorte oder Standorte von Dritten weltweit zu verschicken.

IBM setzt für die Bereitstellung des Herstellerservice globale Ressourcen (Personal mit befristeter Aufenthaltsgenehmigung vor Ort sowie Personal an Standorten weltweit) ein.

IBM ist nicht dafür verantwortlich, Zahlungsmittel, Programme, die nicht von IBM mit dem Originalgerät bereitgestellt wurden, oder Daten, die in einer Maschine enthalten sind, die an IBM zurückgegeben wird, zu sichern oder zu schützen. Vor der Rückgabe einer Maschine an IBM muss der Kunde sämtliche Programme anderer Hersteller und Daten (einschließlich vertraulicher, proprietärer und personenbezogener Daten in Verbindung mit einer Einzelperson oder einer Organisation) von Maschinen, die aus irgendeinem Grund an IBM zurückgegeben werden, unwiederbringlich löschen und sicherstellen, dass die Maschine nicht mit Rechten Dritter belastet ist, die ihrer Rückgabe entgegenstehen. Der Kunde ist für die angemessene Sicherung von Inhalten verantwortlich.

Updates. Der Kunde ist für das umgehende Herunterladen oder Beschaffen bei IBM und Installieren des genannten Maschinencodes für die bestimmte Maschine (Mikrocode, Basic Input/Output System Code (BIOS), Hilfsprogramme, Einheitentreiber und Diagnoseprogramme, die mit einer Maschine geliefert werden) und weiterer Software-Updates von einer IBM Website oder von anderen elektronischen Medien und die Einhaltung der von IBM bereitgestellten Anweisungen selbst verantwortlich. Der Kunde kann Maschinencode-Änderungen von IBM installieren lassen (Leistung gegen Entgelt).

IBM, der IBM Subunternehmer oder der Reseller wird die für die jeweilige Maschine zwingend erforderlichen technischen Änderungen (Engineering Changes) ausführen.

CRUs. Einige Teile der IBM Maschinen sind durch den Kunden austauschbare Funktionseinheiten (sogenannte „CRUs“ = Customer Replaceable Units). Kann das Problem mithilfe einer CRU (z. B. Tastatur, Speicher oder Festplattenlaufwerk) behoben werden, liefert IBM dem Kunden diese CRU, damit er die Installation selbst vornimmt.

Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden,

- a. IBM oder den Reseller von einer Standortänderung der Maschine in Kenntnis zu setzen.
- b. alle nicht durch diesen Herstellerservice abgedeckten Zusatzeinrichtungen, Teile, Optionen, Modelländerungen und -erweiterungen sowie Zubehörteile zu entfernen, bevor eine Maschine oder ein Teil ersetzt wird, und sicherzustellen, dass keine rechtlichen Einschränkungen bestehen, die dem Ersetzen der Maschine oder eines Teils entgegenstehen.
- c. wenn gemäß dem Typ des Herstellerservice die Anlieferung einer fehlerhaften Maschine durch den Kunden erforderlich ist, die fehlerhafte Maschine ordnungsgemäß verpackt an den von IBM angegebenen Standort zu senden. Nachdem die Maschine repariert oder ausgetauscht wurde, wird die reparierte Maschine oder eine Ersatzmaschine auf Kosten von IBM an den Kunden zurückgesandt, sofern IBM keine anderen Regelungen getroffen hat.
- d. ggf. vor der Anforderung des Herstellerservice die Genehmigung des Eigentümers einer Maschine einzuholen.
- e. ausreichenden und sicheren Zugang zu Räumlichkeiten und der Maschine zu gewähren, damit die Services erbracht werden können (sauber, gut beleuchtet und für die jeweilige Maßnahme geeignet), mit ausreichend Platz zum Zerlegen und erneuten Zusammenbauen der IBM Maschine.
- f. die Serviceanforderung nach den Vorgaben von IBM durchzuführen und Richtlinien in Bezug auf Verantwortlichkeiten und Beistellungen des Bedieners einzuhalten, bevor eine Anforderung erfolgt.
- g. IBM, dem IBM Subunternehmer oder dem Reseller zu gestatten, alle zwingend erforderlichen technischen Änderungen (Engineering Changes), wie z. B. sicherheitsrelevante Änderungen, zu installieren.
- h. die Verantwortung für den angemessenen Schutz der Maschine und aller darin enthaltenen Daten zu übernehmen, wenn IBM darauf zugreift, um Unterstützung bei der Eingrenzung der Fehlerursache bereitzustellen. Wenn der Kunde den Fernzugriff von IBM verweigert, kann IBM in seinen Möglichkeiten zur Fehlerbehebung eingeschränkt sein.

Haftungsbegrenzung

Unabhängig von der Rechtsgrundlage ist die Gesamthaftung von IBM für alle Ansprüche des Kunden in Bezug auf diese Maschine bei tatsächlichen unmittelbaren Schäden begrenzt auf die Beträge, die der Kunde für die schadensverursachende Maschine bezahlt hat. IBM übernimmt keine Haftung für mittelbare/indirekte Schäden oder wirtschaftliche Folgeschäden, Datenverlust, entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftsabschlüsse, Wertverlust, Umsatzverlust, Schädigung des guten Rufs oder ausgebliebene Einsparungen. Die folgenden Beträge fallen nicht unter die vorstehende Begrenzung, wenn IBM nach dem Gesetz für diese Beträge haftbar ist: i) Schadenersatzansprüche im Zusammenhang mit Personenschäden (einschließlich Tod), ii) Schäden an Immobilien und beweglichen Sachen und iii) Schäden, für die nach geltendem Recht keine Haftungsbegrenzung zulässig ist. Diese Haftungsbegrenzung gilt gemeinschaftlich für IBM, ihre verbundenen Unternehmen, Auftragnehmer, Unterauftragsverarbeiter und Lieferanten.

Der Kunde und IBM kümmern sich jeweils um das eigene Risikomanagement (einschließlich Versicherung), um Beschädigung, Zerstörung, Verlust, Diebstahl oder Enteignung (zusammen „Verlust“) des jeweiligen Sachvermögens (sei es Eigentum oder geleast) abzudecken, und keine Partei haftet gegenüber der jeweils anderen für einen solchen Verlust, mit Ausnahme der Haftung für Fahrlässigkeit gemäß geltendem Recht.

Geltendes Recht

Es kommen die Gesetze des Landes, in dem der Kunde die Maschine erworben hat, zur Anwendung, um die Rechte und Verpflichtungen des Kunden und von IBM, die im Zusammenhang mit dem Inhalt diesem Vertrag stehen, zu regeln, zu interpretieren und durchzuführen, unter Ausschluss der Prinzipien des Kollisionsrechts.

Alle Rechte und Verpflichtungen unterliegen der Gerichtsbarkeit des Landes, in dem die Maschine erworben wird.

Datenschutz bei der Auftragsverarbeitung

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) sowie die jeweilige Anlage zu den EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

Personenbezogene Daten, mit Ausnahme von geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, sind für die Erbringung des Freiwilligen Herstellerservice durch IBM nicht erforderlich. Demzufolge verpflichtet sich der Kunde, IBM im Hinblick auf die Services keine personenbezogenen Daten, mit Ausnahme von geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, bereitzustellen oder auf andere Weise zugänglich zu machen. Der Kunde bestätigt, dass IBM nicht verpflichtet ist, vom Kunden bereitgestellte Daten zu prüfen, um festzustellen, ob sie personenbezogene Daten enthalten. Wenn IBM jedoch personenbezogene Daten in den vom Kunden bereitgestellten Daten bemerkt, weist der Kunde IBM an, die personenbezogenen Daten auf Anforderung des Kunden zu löschen. „Geschäftsbezogene Kontaktinformationen“ im Sinne dieser Klausel sind die geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, die IBM durch den Kunden zugänglich gemacht werden, insbesondere Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefonnummern und E-Mail-Adressen von Mitarbeitern und Auftragnehmern des Kunden.

Teil 2 – Länderspezifische Bestimmungen

NORD-, MITTEL- UND SÜDAMERIKA

Geltendes Recht – Die Bedingungen unter „Geltendes Recht“ werden wie folgt ersetzt:

In Argentinien: Beide Vertragsparteien stimmen darin überein, dass die Gesetze der Republik Argentinien unter Ausschluss der Prinzipien des Kollisionsrechts zur Anwendung kommen. Alle Verhandlungen in Bezug auf die Rechte, Pflichten und Verpflichtungen aus diesem Vertrag fallen in die Zuständigkeit des Handelsgerichts der autonomen Stadt Buenos Aires („Ciudad Autónoma de Buenos Aires“).

In Kanada: Beide Vertragsparteien stimmen darin überein, dass die Gesetze der Provinz Ontario zur Anwendung kommen.

In Chile: Beide Vertragsparteien stimmen darin überein, dass die Gesetze von Chile unter Ausschluss der Prinzipien des Kollisionsrechts zur Anwendung kommen. Alle Konflikte, Auslegungen oder Verstöße gegen diesen Vertrag, die nicht von den Parteien gelöst werden können, müssen an die zuständigen Gerichte in der Stadt und im Stadtbezirk von Santiago verwiesen werden.

In Kolumbien: Beide Vertragsparteien stimmen darin überein, dass die Gesetze der Republik Kolumbien unter Ausschluss der Prinzipien des Kollisionsrechts zur Anwendung kommen. Alle Rechte, Pflichten und Verpflichtungen unterliegen der Rechtsprechung der Richter der Republik Kolumbien.

In Ecuador: Beide Vertragsparteien stimmen darin überein, dass die Gesetze der Republik Ecuador unter Ausschluss der Prinzipien des Kollisionsrechts zur Anwendung kommen. Sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag werden an die Zivilrichter in Quito übergeben und mündlich in Schnellverfahren verhandelt.

In Peru: Beide Vertragsparteien stimmen darin überein, dass die Gesetze von Perú unter Ausschluss der Prinzipien des Kollisionsrechts zur Anwendung kommen. Alle Unstimmigkeiten, die bei der Ausführung, Auslegung oder Einhaltung dieses Vertrags zwischen den Parteien entstehen und nicht direkt gelöst werden können, fallen unter die Gerichtsbarkeit und Zuständigkeit der Richter und Gerichte des 'Cercado de Lima' im Gerichtsbezirk.

In den Vereinigten Staaten, Anguilla, Antigua/Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Bonaire, Britische Jungferninseln, Kaimaninseln, Curacao, Dominica, Grenada, Guyana, Jamaika, Montserrat, Saba, St. Eustatius, St. Kitts und Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent und die Grenadinen, Surinam, Tortola, Trinidad und Tobago, Turk- und Caicosinseln: Beide Vertragsparteien stimmen darin überein, dass die Gesetze des US-Bundesstaates New York zur Anwendung kommen.

In Uruguay: Beide Vertragsparteien stimmen darin überein, dass die Gesetze von Uruguay zur Anwendung kommen. Alle Unstimmigkeiten, die bei der Ausführung, Auslegung oder Einhaltung dieses Vertrags zwischen den Parteien entstehen und nicht direkt gelöst werden können, müssen an die Gerichte in Montevideo („Tribunales Ordinarios de Montevideo“) übergeben werden.

In Venezuela: Beide Vertragsparteien stimmen darin überein, dass die Gesetze von Venezuela unter Ausschluss der Prinzipien des Kollisionsrechts zur Anwendung kommen. Die Parteien vereinbaren, alle zwischen ihnen bestehenden Konflikte im Zusammenhang mit diesem Vertrag an die Gerichte im Ballungsraum von Caracas zu übergeben.

Am Ende des Abschnitts „Geltendes Recht“ wird Folgendes hinzugefügt:

In Brasilien: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, einschließlich Schnellverfahren, fallen ausschließlich in die Zuständigkeit des Forums (Gericht) der Stadt São Paulo, Bundesstaat São Paulo, Brasilien, und die Vertragsparteien erklären unwiderruflich die Zuständigkeit dieser Gerichtsbarkeit unter Verzicht auf jegliche andere möglicherweise zuständigen Gerichtsstände.

In Mexiko: Die Vertragsparteien erkennen die ausschließliche Zuständigkeit der Gerichte von Mexiko-Stadt zur Beilegung sämtlicher Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag an. Die Vertragsparteien verzichten auf die Gerichtsbarkeit, die ihnen aufgrund ihrer derzeitigen oder zukünftigen Geschäftssitze oder aus anderen Gründen zustehen könnte.

ASIEN/PAZIFIK

Geltendes Recht – Der Teilsatz „des Landes, in dem der Kunde die Maschine erworben hat,“ wird wie folgt ersetzt:

In Australien: des Bundesstaates oder Territoriums, in dem die Maschine erworben wird,

In Kambodscha, Laos: des US-Bundesstaates New York

In Hongkong: von Hongkong, Sonderverwaltungsregion der VR China,

In Korea: der Republik Korea, die in die Zuständigkeit des zentralen Bezirksgerichts in Seoul der Republik Korea fallen,

In Macau: von Macau, Sonderverwaltungsregion der VR China,

In Taiwan: Taiwans

Geltendes Recht – Folgender Wortlaut wird hinzugefügt: Schlichtung

In Kambodscha, Laos, Philippinen, Sri Lanka: Rechtsstreitigkeiten werden in Singapur durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den Schiedsregeln des Singapore International Arbitration Center („SIAC-Regeln“) geregelt bzw. beigelegt.

In Indien: Rechtsstreitigkeiten werden in Übereinstimmung mit dem Arbitration and Conciliation Act, 1996 in der jeweils aktuellen Fassung, in englischer Sprache, in Bangalore, Indien geregelt bzw. beigelegt. Beträgt der Streitwert fünf Crore Rupien oder weniger, wird nur ein Schiedsrichter ernannt, bei einem höheren Betrag werden drei Schiedsrichter ernannt. Wenn ein Schiedsrichter ausgetauscht wird, wird das Verfahren an dem Punkt fortgesetzt, an dem das Amt vakant wurde.

In Indonesien: Rechtsstreitigkeiten werden in Jakarta, Indonesien, durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den Regeln des Board of the Indonesian National Board of Arbitration (Badan Arbitrase Nasional Indonesia oder „BANI“) geregelt bzw. beigelegt.

In Malaysia: Rechtsstreitigkeiten werden in Kuala Lumpur durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den Schiedsregeln des Kuala Lumpur Regional Centre for Arbitration („KLRCA-Regeln“) geregelt bzw. beigelegt.

In der Volksrepublik China: Beide Vertragsparteien haben das Recht, bei Rechtsstreitigkeiten die China International Economic and Trade Arbitration Commission in Beijing (PRC) zur Schlichtung anzurufen.

In Vietnam: Rechtsstreitigkeiten werden in Vietnam durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den Schiedsregeln des Vietnam International Arbitration Centre („VIAC-Regeln“) geregelt bzw. beigelegt.

Geltendes Recht – Folgender Wortlaut wird hinzugefügt: Gerichtsstand

In den nachstehenden Ländern fallen sämtliche Rechtsstreitigkeiten ausschließlich in die Zuständigkeit der folgenden Gerichte:

Hongkong, Macau: der Gerichte der Sonderverwaltungsregion Hongkong

Korea: des zentralen Bezirksgerichts in Seoul der Republik Korea

Taiwan: der Gerichte von Taiwan

Herstellerservice für Maschinen – Am Ende dieses Abschnitts wird Folgendes hinzugefügt:

In Australien: Dieser Herstellerservice wird zusätzlich zu sonstigen Ansprüchen gewährt, die aus dem Competition and Consumer Act 2010 ableitbar sind, und kann nur in dem durch dieses Gesetz zulässigen Umfang eingeschränkt werden.

In Neuseeland: Dieser Herstellerservice wird zusätzlich zu sonstigen Ansprüchen gewährt, die aus dem Consumer Guarantee Act 1993 oder ähnlichen Gesetzen ableitbar sind, die von Rechts wegen nicht eingeschränkt werden können.

Startdatum des Freiwilligen Herstellerservice

In Japan: In (a) wird „(i) zwei Kalendertage nach Anlieferung beim IBM Endkunden durch die von IBM beauftragte Spedition oder (ii) zwei Kalendertage nach der unter <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> angegebenen Standardtransportzeit ab der letzten IBM Lokation, wobei der frühere Zeitpunkt ausschlaggebend ist,“ ersetzt durch: am Ablaufdatum der unter <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> angegebenen Standardtransportzeit ab der letzten IBM Lokation.

In (b)(i) wird „am Kalendertag nach Abschluss des Standardinstallationsverfahrens durch IBM“ ersetzt durch: zehn Kalendertage nach Abschluss des Standardinstallationsverfahrens durch IBM.

In der Volksrepublik China, Taiwan, Hongkong, Macau: in Satzteil (b) (ii) wird „45 Tage“ durch 75 Tage ersetzt.

Haftungsbegrenzung

In Australien: Im ersten Satz wird nach „Gesamthaftung von IBM“ Folgendes hinzugefügt: (z. B. Vertragshaftung, Verschuldenshaftung, Haftung aufgrund Fahrlässigkeit, nach dem Gesetz oder anderweitig)

Am Ende des ersten Absatzes wird der folgende Text als neuer Absatz hinzugefügt: Wenn IBM nach dem Competition and Consumer Act 2010 eine Garantie verletzt, ist die Haftung von IBM auf Folgendes begrenzt: (a) bei Services auf die erneute Erbringung der Services oder die Zahlung der Kosten, die durch die erneute Erbringung der Services entstehen; und (b) bei Produkten auf die Wiederherstellung oder den Ersatz der Produkte oder die Lieferung gleichwertiger Ersatzprodukte oder die Zahlung der Kosten, die durch den Ersatz oder die Wiederherstellung der Produkte entstehen. Wenn eine Garantie das Recht zum Verkauf oder zum stillschweigenden Besitz eines Produkts oder den Rechtsanspruch auf ein Produkt unter Schedule 2 des Competition and Consumer Act betrifft, finden diese Haftungsbegrenzungen keine Anwendung.

Auf den Philippinen: Im zweiten Satz wird nach „mittelbare/indirekte Schäden“ und vor „oder wirtschaftliche Folgeschäden“ der folgende Text hinzugefügt: (einschließlich nomineller Schäden und Schadenersatz mit Strafcharakter), moralische Schäden

EUROPA, NAHER/MITTLERER OSTEN, AFRIKA (EMEA)

Herstellerservice

Startdatum des Freiwilligen Herstellerservice

In Österreich, Zypern, Tschechien, Griechenland, Island, Israel, Slowakei wird „nach der unter <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> angegebenen Standardtransportzeit ab der letzten IBM Lokation“ ersetzt durch: Anlieferung der Maschine

Startdatum des Freiwilligen Herstellerservice, Satzteil (b) wird wie folgt geändert:

In Russland, Armenien, Aserbaidschan, Weißrussland, Georgien, Kasachstan, Kirgisien, Tadschikistan, Turkmenistan, Ukraine, Usbekistan: In (ii) wird „45 Tage“ durch 75 Tage ersetzt.

In MEA: In (ii) wird „45 Tage“ durch 60 Tage ersetzt.

Herstellerservice

Westeuropa – Folgender Wortlaut wird hinzugefügt:

Nach dem ersten Absatz wird Folgendes hinzugefügt:

In allen Ländern Westeuropas: Der Herstellerservice für Maschinen, die in Westeuropa erworben werden, gilt in allen Ländern Westeuropas, sofern die Maschinen in diesen Ländern angekündigt und vertrieben werden. Für die Zwecke dieses Absatzes schließt der Begriff Westeuropa die Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie die folgenden Länder ein: Andorra, Island, Liechtenstein, Monaco, Norwegen, San Marino, die Schweiz, das Vereinigte Königreich und den Vatikanstaat.

Wenn eine Maschine in Westeuropa erworben wird, kann für diese Maschine Herstellerservice in allen Ländern Westeuropas von einem zur Erbringung von Herstellerservice autorisierten IBM Reseller oder von IBM in Anspruch genommen werden, vorausgesetzt, die Maschine wird in dem Land, in dem der Kunde beabsichtigt, den Herstellerservice in Anspruch zu nehmen, von IBM angekündigt und vertrieben.

Österreich, Deutschland – *Folgender Wortlaut wird hinzugefügt:*

Während der Dauer der – von diesem Herstellerservice zu trennenden – Gewährleistung übernimmt IBM die Kosten für einen zum Zwecke der Reparatur etwaig erforderlichen Hin- und Rücktransport der Maschine.

Naher und Mittlerer Osten, Afrika – *Folgender Wortlaut wird hinzugefügt:*

Soweit der Kunde eine Maschine in einem Land des Nahen und Mittleren Ostens oder in einem afrikanischen Land erwirbt, kann er für diese Maschine Herstellerservice von der IBM Außenstelle im jeweiligen Land (sofern diese IBM Außenstelle in diesem Land Herstellerservice anbietet) oder von einem zur Erbringung von Herstellerservice autorisierten IBM Reseller im jeweiligen Land in Anspruch nehmen. Herstellerservice wird in einem Umkreis von 50 Kilometern von einem IBM Servicestandort oder vom Standort eines von IBM autorisierten Service-Providers bereitgestellt. Ab einer Entfernung von 50 Kilometern von einem IBM Servicestandort oder vom Standort eines von IBM autorisierten Service-Providers muss der Kunde die Transportkosten für die Maschinen übernehmen.

Haftungsbegrenzung

In Belgien, Frankreich, Italien, Luxemburg, Malta und Spanien: *Nach „begrenzt auf“ wird der Satz wie folgt geändert:* € 500.000 (fünfhunderttausend Euro) oder die Beträge, die der Kunde für die schadensverursachende Maschine bezahlt hat, wobei der jeweils höhere Betrag ausschlaggebend ist.

In Deutschland: *Der erste Satz wird wie folgt geändert:* Unabhängig von der Rechtsgrundlage ist die Gesamthaftung von IBM für alle Ansprüche des Kunden in Bezug auf diese Maschine bei tatsächlichen unmittelbaren Schäden begrenzt auf € 500.000 (fünfhunderttausend Euro) oder die Beträge, die der Kunde für die schadensverursachende Maschine bezahlt hat, wobei der jeweils höhere Betrag ausschlaggebend ist.

In Irland und dem Vereinigten Königreich: *Im zweiten Satz wird das Wort wirtschaftliche gelöscht*

In Portugal: *wird der Satzteil „die Beträge, die der Kunde für die schadensverursachende Maschine bezahlt hat“ ersetzt durch: maximal € 500.000 (fünfhunderttausend Euro)*

In Russland: *Vor dem zweiten Satz wird der folgende neue Satz eingefügt:* IBM ist nicht haftbar für entgangene Vorteile.

In Spanien: *Im ersten Satz wird die Formulierung „bei unmittelbaren Schäden“ ersetzt durch: „bei nachgewiesenen Schäden, die als direkte Folge einer Pflichtverletzung seitens IBM entstanden sind“*

In der Slowakei: *Nach dem ersten Satz wird der folgende neue Satz eingefügt:* Bezugnehmend auf § 379 des Handelsgesetzbuches, Gesetz Nr. 513/1991 Sb. in der jeweils aktuellen Fassung und im Hinblick auf alle Bedingungen, die mit dem Vertragsabschluss im Zusammenhang stehen, erklären beide Vertragsparteien, dass der Schadenersatz für den gesamten vorhersehbaren Schaden den oben genannten Betrag nicht überschreiten wird und den Höchstbetrag angibt, für den IBM haftbar ist.

Im Vereinigten Königreich und in Irland: *Im ersten Satz wird die Formulierung „die Beträge“ ersetzt durch: „125 % der Beträge*

Der zweite Satz wird wie folgt ersetzt:

In Belgien, den Niederlanden und Luxemburg: IBM übernimmt keine Haftung für mittelbare Schäden oder Folgeschäden, entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftsabschlüsse, Wertverlust oder Umsatzverlust, Schädigung des guten Rufs, Reputationsschäden oder ausgebliebene Einsparungen, Ansprüche Dritter gegen den Kunden und Verlust (oder Beschädigung) von Daten.

In Frankreich: IBM übernimmt keine Haftung für Reputationsschäden, mittelbare Schäden oder entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftsabschlüsse, Wertverlust oder Umsatzverlust, Schädigung des guten Rufs oder ausgebliebene Einsparungen.

In Deutschland: IBM übernimmt im Falle einfacher fahrlässiger Pflichtverletzung keine Haftung für mittelbare/indirekte Schäden oder wirtschaftliche Folgeschäden, Datenverlust, entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftsabschlüsse, Wertverlust, Umsatzverlust, Schädigung des guten Rufs oder ausgebliebene Einsparungen.

In Portugal: IBM übernimmt keine Haftung für mittelbare Schäden, einschließlich entgangenen Gewinns.

In Spanien: IBM übernimmt keine Haftung für Reputationsschäden, entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftsabschlüsse, Wertverlust oder Umsatzverlust, Schädigung des guten Rufs oder ausgebliebene Einsparungen.

Der dritte Satz wird wie folgt geändert:

In Deutschland: *Satzteil iii) wird ersetzt durch:* Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

Geltendes Recht

Der Teilsatz „des Landes, in dem der Kunde die Maschine erworben hat“ wird wie folgt ersetzt:

Ukraine und Usbekistan: Österreichs

Nur für Offshore-Vereinbarungen: In Estland, Lettland und Litauen: Finnlands

In Algerien, Andorra, Benin, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kap Verde, Zentralafrikanische Republik, Tschad, Komoren, Republik Kongo, Dschibuti, Demokratische Republik Kongo, Äquatorialguinea, Französisch-Guayana, Französisch-Polynesien, Gabun, Guinea, Guinea-Bissau, Elfenbeinküste, Libanon, Madagaskar, Mali, Mauretanien, Mauritius, Mayotte, Marokko, Neukaledonien, Niger, Réunion, Senegal, Seychellen, Togo, Tunesien, Vanuatu sowie Wallis und Futuna: Frankreichs

In Angola, Bahrain, Botsuana, Ägypten, Eritrea, Äthiopien, Gambia, Ghana, Jordanien, Kenia, Kuwait, Liberia, Malawi, Malta, Mosambik, Nigeria, Oman, Pakistan, Katar, Ruanda, São Tomé und Príncipe, Saudi-Arabien, Sierra Leone, Somalia, Tansania, Uganda, Vereinigte Arabische Emirate, Westjordanland (Westbank) und Gazastreifen, Jemen, Sambia und Simbabwe: von England und Wales

In Liechtenstein: der Schweiz

In Südafrika, Namibia, Lesotho und Swasiland: der Republik Südafrika

Im Vereinigten Königreich: von England und Wales

In Frankreich: *Am Ende des ersten Satzes wird Folgendes hinzugefügt:* Die Vertragsparteien vereinbaren, dass die Artikel 1222 und 1223 des Code Civil (Französisches Bürgerliches Gesetzbuch) nicht zur Anwendung kommen.

Geltendes Recht – Folgender Wortlaut wird hinzugefügt: **Gerichtsstand**

Nur für Offshore-Vereinbarungen: In Albanien, Armenien, Aserbaidschan, Weißrussland, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Republik Nordmazedonien, Georgien, Kasachstan, Kosovo, Kirgisien, Republik Moldau, Montenegro, Rumänien, Russland, Serbien, Tadschikistan, Turkmenistan, Ukraine und Usbekistan: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Vertrag ergeben, werden in Übereinstimmung mit den Schiedsregeln des Internationalen Schiedsgerichts (Wiener Regeln) der Wirtschaftskammer Österreichs (Schiedsstelle) in Wien, Österreich, geregelt bzw. beigelegt. Die offizielle Sprache ist Englisch. Die Schlichtung erfolgt durch drei unparteiische Schiedsrichter, die in Übereinstimmung mit den Wiener Regeln ernannt werden. Jede Partei ernennt einen Schiedsrichter und die von den Parteien ernannten Schiedsrichter bestimmen gemeinsam innerhalb von 30 Tagen einen unabhängigen Vorsitzenden. Anderenfalls wird der Vorsitzende von der Schiedsstelle gemäß den Wiener Regeln ernannt. Die Schiedsrichter sind nicht ermächtigt, Unterlassungs- oder Schadenersatzansprüche zuzuerkennen, die durch diesen Vertrag ausgeschlossen werden oder darin festgelegte Höchstwerte überschreiten. Durch die Bestimmungen dieses Vertrags ist keine Vertragspartei daran gehindert, gerichtliche Verfahren einzuleiten, (1) um eine einstweilige Anordnung zur Vermeidung von materiellen Schäden oder Verstößen gegen Vertraulichkeitsbestimmungen oder geistige Eigentumsrechte zu erwirken, (2) um die Gültigkeit oder das Eigentum an einem Urheberrecht, einem Patent oder einer Marke feststellen zu lassen, deren Inhaber eine Partei oder Unternehmensgesellschaft ist bzw. behauptet zu sein, oder (3) um Forderungen unter 500.000,00 US-Dollar einzuziehen zu lassen.

Nur für Offshore-Vereinbarungen: In Estland, Lettland und Litauen: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Vertrag ergeben, werden in Übereinstimmung mit den Schiedsregeln (Regeln) der Finnischen Handelskammer (Arbitration Institute of the Finland Chamber of Commerce, FAI) (Schiedsstelle) vom Institut für Schiedsgerichtsbarkeit der Finnischen Handelskammer in Helsinki, Finnland, geregelt bzw. beigelegt. Die offizielle Sprache ist Englisch. Die Schlichtung erfolgt durch drei unparteiische Schiedsrichter, die in Übereinstimmung mit diesen Regeln ernannt werden. Jede Partei ernennt einen Schiedsrichter und die von den Parteien ernannten Schiedsrichter bestimmen gemeinsam innerhalb von 30 Tagen einen unabhängigen Vorsitzenden. Anderenfalls wird der Vorsitzende von der Schiedsstelle gemäß den Regeln ernannt. Die Schiedsrichter sind nicht ermächtigt, Unterlassungs- oder Schadenersatzansprüche zuzuerkennen, die durch diesen Vertrag ausgeschlossen werden oder darin festgelegte Höchstwerte überschreiten. Durch die Bestimmungen dieses Vertrags ist keine Vertragspartei daran gehindert, gerichtliche Verfahren einzuleiten, (1) um eine einstweilige Anordnung zur Vermeidung von materiellen Schäden oder Verstößen gegen Vertraulichkeitsbestimmungen oder geistige Eigentumsrechte zu erwirken, (2) um die Gültigkeit oder das Eigentum an einem Urheberrecht, einem Patent oder einer Marke feststellen zu lassen, deren Inhaber eine Partei oder Unternehmensgesellschaft ist bzw. behauptet zu sein, oder (3) um Forderungen unter 500.000,00 US-Dollar einzuziehen zu lassen.

Nur für Offshore-Vereinbarungen: In Russland: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden durch das Schiedsgericht in Moskau geregelt bzw. beigelegt.

In Afghanistan, Angola, Bahrain, Botsuana, Burundi, Kap Verde, Dschibuti, Ägypten, Eritrea, Äthiopien, Gambia, Ghana, Irak, Jordanien, Kenia, Kuwait, Libanon, Liberia, Libyen, Madagaskar, Malawi, Mosambik, Nigeria, Oman, Pakistan, palästinensische Gebiete, Katar, Ruanda, São Tomé und Príncipe, Saudi-Arabien, Seychellen, Sierra Leone, Somalia, Südsudan, Tansania, Uganda, Vereinigte Arabische Emirate, Westsahara, Jemen, Sambia und Simbabwe: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Vertrag ergeben, werden in Übereinstimmung mit den Schiedsregeln (Regeln) des Internationalen Schiedsgerichtshofs (London Court of International Arbitration, LCIA) (Schiedsstelle) in London, Vereinigtes Königreich, geregelt bzw. beigelegt. Die offizielle Sprache ist Englisch. Die Schlichtung erfolgt durch drei unparteiische Schiedsrichter, die in Übereinstimmung mit den Regeln ernannt werden. Jede Partei ernennt einen Schiedsrichter und die von den Parteien ernannten Schiedsrichter bestimmen gemeinsam innerhalb von 30 Tagen einen unabhängigen Vorsitzenden. Anderenfalls wird der Vorsitzende von der Schiedsstelle gemäß den Regeln ernannt. Die Schiedsrichter sind nicht ermächtigt, Unterlassungs- oder Schadenersatzansprüche zuzuerkennen, die durch diesen Vertrag ausgeschlossen werden oder darin festgelegte Höchstwerte überschreiten. Durch die Bestimmungen dieses Vertrags ist keine Vertragspartei daran gehindert, gerichtliche Verfahren einzuleiten, (1) um eine einstweilige

Anordnung zur Vermeidung von materiellen Schäden oder Verstößen gegen Vertraulichkeitsbestimmungen oder geistige Eigentumsrechte zu erwirken, (2) um die Gültigkeit oder das Eigentum an einem Urheberrecht, einem Patent oder einer Marke feststellen zu lassen, deren Inhaber eine Partei oder Unternehmensgesellschaft ist bzw. behauptet zu sein, oder (3) um Forderungen unter 500.000,00 US-Dollar einziehen zu lassen.

In Algerien, Benin, Burkina Faso, Kamerun, Zentralafrikanische Republik, Tschad, Republik Kongo, Demokratische Republik Kongo, Äquatorialguinea, Französisch-Guayana, Französisch-Polynesien, Gabun, Guinea, Guinea-Bissau, Elfenbeinküste, Mali, Mauretanien, Mauritius, Marokko, Niger, Senegal, Togo und Tunesien: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Vertrag ergeben, werden in Übereinstimmung mit den Schiedsregeln (Regeln) des Internationalen Schiedsgerichtshofs der Internationalen Handelskammer (ICC International Court of Arbitration) (Schiedsstelle) in Paris, Frankreich, geregelt bzw. beigelegt. Die offizielle Sprache ist Französisch. Die Schlichtung erfolgt durch drei unparteiische Schiedsrichter, die in Übereinstimmung mit den Regeln ernannt werden. Jede Partei ernennt einen Schiedsrichter und die von den Parteien ernannten Schiedsrichter bestimmen gemeinsam innerhalb von 30 Tagen einen unabhängigen Vorsitzenden. Anderenfalls wird der Vorsitzende von der Schiedsstelle gemäß den Regeln ernannt. Die Schiedsrichter sind nicht ermächtigt, Unterlassungs- oder Schadenersatzansprüche zuzuerkennen, die durch diesen Vertrag ausgeschlossen werden oder darin festgelegte Höchstwerte überschreiten. Durch die Bestimmungen dieses Vertrags ist keine Vertragspartei daran gehindert, gerichtliche Verfahren einzuleiten, (1) um eine einstweilige Anordnung zur Vermeidung von materiellen Schäden oder Verstößen gegen Vertraulichkeitsbestimmungen oder geistige Eigentumsrechte zu erwirken, (2) um die Gültigkeit oder das Eigentum an einem Urheberrecht, einem Patent oder einer Marke feststellen zu lassen, deren Inhaber eine Partei oder Unternehmensgesellschaft ist bzw. behauptet zu sein, oder (3) um Forderungen unter 250.000,00 US-Dollar einziehen zu lassen.

In Südafrika, Namibia, Lesotho und Eswatini: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Vertrag ergeben, werden in Übereinstimmung mit den Schiedsregeln (Regeln) der Arbitration Foundation of South Africa (AFSA) (Schiedsstelle) in Johannesburg, Südafrika, geregelt bzw. beigelegt. Die offizielle Sprache ist Englisch. Die Schlichtung erfolgt durch drei unparteiische Schiedsrichter, die in Übereinstimmung mit den Regeln ernannt werden. Jede Partei ernennt einen Schiedsrichter und die von den Parteien ernannten Schiedsrichter bestimmen gemeinsam innerhalb von 30 Tagen einen unabhängigen Vorsitzenden. Anderenfalls wird der Vorsitzende von der Schiedsstelle gemäß den Regeln ernannt. Die Schiedsrichter sind nicht ermächtigt, Unterlassungs- oder Schadenersatzansprüche zuzuerkennen, die durch diesen Vertrag ausgeschlossen werden oder darin festgelegte Höchstwerte überschreiten. Durch die Bestimmungen dieses Vertrags ist keine Vertragspartei daran gehindert, gerichtliche Verfahren einzuleiten, (1) um eine einstweilige Anordnung zur Vermeidung von materiellen Schäden oder Verstößen gegen Vertraulichkeitsbestimmungen oder geistige Eigentumsrechte zu erwirken, (2) um die Gültigkeit oder das Eigentum an einem Urheberrecht, einem Patent oder einer Marke feststellen zu lassen, deren Inhaber eine Partei oder Unternehmensgesellschaft ist bzw. behauptet zu sein, oder (3) um Forderungen unter 250.000,00 US-Dollar einziehen zu lassen.

In Andorra, Österreich, Belgien, Zypern, Frankreich, Griechenland, Israel, Italien, Luxemburg, Niederlande, Portugal, Spanien, Schweiz und Türkei: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten fallen ausschließlich in die Zuständigkeit der folgenden Gerichte:

In Andorra: des Handelsgerichts in Paris

In Österreich: des Gerichts in Wien, Österreich (Innere Stadt)

In Belgien: der Gerichte in Brüssel

In Zypern: des zuständigen Gerichts in Nikosia

In Frankreich: des Handelsgerichts in Paris

In Deutschland: der Gerichte in Stuttgart

In Griechenland: des zuständigen Gerichts in Athen

In Israel: der Gerichte in Tel Aviv-Jaffa

In Italien: der Gerichte in Mailand

In Luxemburg: der Gerichte in Luxemburg

In den Niederlanden: der Gerichte in Amsterdam

In Portugal: der Gerichte in Lissabon

In Spanien: der Gerichte in Madrid

In der Schweiz: des Handelsgerichts im Kanton Zürich

In der Türkei: der Zentralgerichte (Çağlayan) und Execution Directorates in Istanbul, Republik Türkei

Geltendes Recht – Folgender Wortlaut wird hinzugefügt: Schlichtung

Albanien, Armenien, Aserbaidschan, Weißrussland, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Republik Nordmazedonien, Georgien, Ungarn, Kasachstan, Kirgisien, Republik Moldau, Montenegro, Rumänien, Serbien, Tadschikistan, Turkmenistan, Ukraine und Usbekistan: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden in Übereinstimmung mit der Schieds- und Schlichtungsordnung des Internationalen Schiedsgerichts der Wirtschaftskammer Österreichs in Wien (Wiener Regeln) geregelt bzw. beigelegt.

Algerien, Benin, Burkina Faso, Burundi, Kamerun, Kap Verde, Zentralafrikanische Republik, Tschad, Komoren, Republik Kongo, Dschibuti, Demokratische Republik Kongo, Äquatorialguinea, Französisch-Guayana, Französisch-Polynesien, Gabun, Guinea, Guinea-Bissau, Elfenbeinküste, Libanon, Madagaskar, Mali, Mauretanien, Mauritius, Mayotte, Marokko, Neukaledonien, Niger, Réunion, Senegal, Seychellen, Togo, Tunesien, Vanuatu, Wallis und Futuna: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den geltenden Schiedsregeln des

International Court of Arbitration der Internationalen Handelskammer (ICC) in Paris geregelt bzw. beigelegt, sofern in einem Vertrag zwischen den Vertragsparteien nicht abweichend festgelegt.

Angola, Bahrain, Botsuana, Ägypten, Eritrea, Äthiopien, Gambia, Ghana, Jordanien, Kenia, Kuwait, Liberia, Libyen, Malawi, Malta, Mosambik, Nigeria, Oman, Pakistan, Katar, Ruanda, São Tomé und Príncipe, Saudi-Arabien, Sierra Leone, Somalia, Tansania, Uganda, Vereinigte Arabische Emirate, Westjordanland (Westbank) und Gazastreifen, Jemen, Sambia, Simbabwe: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den geltenden Schiedsregeln des London Court of International Arbitration (Internationaler Schiedsgerichtshof London, LCIA) geregelt bzw. beigelegt, sofern in einem Vertrag zwischen den Vertragsparteien nicht abweichend festgelegt.

Estland, Lettland und Litauen: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden durch ein Schiedsgerichtsverfahren in Helsinki, Finnland, in Übereinstimmung mit der geltenden Schiedsgerichtsordnung Finnlands geregelt bzw. beigelegt.

Russland: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden durch das Schiedsgericht in Moskau geregelt bzw. beigelegt.

Südafrika, Namibia, Lesotho und Eswatini: Sämtliche Rechtsstreitigkeiten werden durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den geltenden ICC-Schiedsregeln der Arbitration Foundation of South Africa (AFSA-Regeln) geregelt bzw. beigelegt, sofern in einem Vertrag zwischen den Vertragsparteien nicht abweichend festgelegt.

Teil 3 – Informationen zum Herstellerservice

Maschinentyp(en)	Land des Erwerbs	Zeitraum des Herstellerservice	Typ des Herstellerservice	Service-Level

Der Herstellerservice wird abhängig von folgenden Faktoren geplant: 1) der Uhrzeit, zu der die Serviceanforderung eintrifft; 2) der Maschinentechologie und Redundanz; und 3) der Verfügbarkeit der Teile. Bei Ihrem IBM Ansprechpartner oder Service-Provider vor Ort erhalten Sie länder- und standortspezifische Informationen.

** Umfasst Standardherstellerservice und zusätzlich erweiterten Herstellerservice. Lassen Sie sich von Ihrem Ansprechpartner bezüglich der geeigneten Finanzierung dieses Angebots beraten.

Typ des Herstellerservice

Servicetyp 1 – CRU-Service, einschließlich Ersatzteilservice

IBM stellt dem Kunden CRUs (Customer Replaceable Units = durch den Kunden austauschbare Funktionseinheiten) zur Verfügung, damit er die Installation selbst vornehmen kann. CRU-Informationen sowie Anweisungen zum Austausch der CRU werden mit der Maschine geliefert und sind auf Anfrage jederzeit bei IBM erhältlich. CRUs werden in die Stufen 1 (obligatorisch) und 2 (optional) eingeteilt. Die Installation von CRUs der Stufe 1 liegt in der Zuständigkeit des Kunden. Wenn eine CRU der Stufe 1 auf Anforderung des Kunden von IBM installiert wird, wird die Installation dem Kunden in Rechnung gestellt. Im Rahmen des für die Maschine geltenden Servicetyps kann der Kunde eine CRU der Stufe 2 entweder selbst installieren oder die Installation ohne Aufpreis von IBM durchführen lassen. In dem mit der CRU gelieferten Material gibt IBM an, ob die fehlerhafte CRU an IBM zurückgegeben werden muss. Ist eine Rückgabe erforderlich, sind im Lieferumfang der CRU Anweisungen für die Rückgabe und ein Versandkarton enthalten. IBM kann dem Kunden die neue CRU in Rechnung stellen, falls er die fehlerhafte CRU nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der neuen CRU an IBM zurückschickt.

Servicetyp 5 – CRU-Service und Service vor Ort

IBM entscheidet nach eigenem Ermessen, ob der Kunde CRU-Service erhält, bzw. IBM oder der Reseller repariert die fehlerhafte Maschine vor Ort und überprüft deren ordnungsgemäße Funktionsweise.

Servicetyp 6 – CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice

IBM entscheidet nach eigenem Ermessen, ob der Kunde CRU-Service erhält, oder IBM organisiert den Transport, und der Kunde muss die fehlerhafte Maschine entsprechend vorbereiten. Der Kunde erhält von IBM einen Versandkarton und ein Kurierdienst wird die Maschine abholen und zum angegebenen Service-Center transportieren. Nach der Reparatur oder dem Austausch wird IBM den Rücktransport der Maschine veranlassen. Für die Installation und Überprüfung der Maschine ist der Kunde selbst verantwortlich.

Servicetyp 7 – CRU-Service und Anlieferung durch den Kunden oder Versand

IBM entscheidet nach eigenem Ermessen, ob der Kunde CRU-Service erhält, oder der Kunde wird die fehlerhafte Maschine gut verpackt entsprechend den Angaben von IBM an den angegebenen IBM Standort einschicken (vorab bezahlt, sofern von IBM nicht anders angegeben) oder dorthin transportieren. Nachdem IBM die Maschine repariert oder ausgetauscht hat, wird sie für den Kunden zum Abholen bereitgehalten oder, falls die fehlerhafte Maschine an IBM eingeschickt wurde, auf Kosten von IBM (sofern von IBM nicht anders angegeben) an den Kunden zurückgeschickt. Für die Installation und Überprüfung der Maschine ist der Kunde selbst verantwortlich.

Servicetyp 8 – CRU-Service und Maschinenaustauschservice

IBM entscheidet nach eigenem Ermessen, ob der Kunde den angegebenen CRU-Service erhält, oder IBM wird die Lieferung einer Ersatzmaschine an den Standort des Kunden veranlassen. Der Kunde muss die fehlerhafte Maschine in dem Versandkarton, in dem er die Ersatzmaschine erhalten hat, an IBM zurücksenden. Die Transportkosten (für Hin- und Rücklieferung) werden von IBM übernommen. Falls der Kunde die fehlerhafte Maschine nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der Ersatzmaschine an IBM zurückgibt, kann IBM dem Kunden die Ersatzmaschine in Rechnung stellen. Für die Installation und Überprüfung der Maschine ist der Kunde selbst verantwortlich.

Service-Levels

Die für die nachfolgend genannten Service-Levels angegebenen Reaktionszeiten sind **lediglich als Richtwerte zu verstehen** und werden nicht garantiert. Möglicherweise werden nicht alle Service-Levels an allen Standorten angeboten. Für Leistungen außerhalb der regulären IBM Servicebereiche kann eine Gebühr anfallen. Die Reaktionszeiten richten sich nach den üblichen Arbeitstagen und -zeiten vor Ort. Sofern nicht anders angegeben, beginnt die Erfassung der Reaktionszeit mit dem Eingang der Fehlermeldung bei IBM und endet, wenn IBM den Fehler per Fernunterstützung behoben oder den erforderlichen Service veranlasst hat.

- 1 – Am nächsten Arbeitstag (Next Business Day oder NBD), 9x5, richtet sich nach dem wirtschaftlich angemessenen Aufwand
- 3 – Am selben Tag (Same Day oder SD), 24x7

Wenn verfügbare Technologien zur Fernunterstützung, Connectivity-Tools und Ausrüstung für die direkte Fehlermeldung, Fehlerbestimmung und Fehlerbehebung per Fernunterstützung vom Kunden nicht installiert und genutzt werden, kann dies längere Reaktionszeiten zur Folge haben.

IBM Kontaktinformationen

In Kanada und den Vereinigten Staaten lautet die Nummer des Service wie folgt: 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378).

In Ländern außerhalb der Vereinigten Staaten und Kanadas sollte sich der Kunde direkt an IBM vor Ort wenden oder die Kontaktinformationen im IBM Directory of Worldwide Contacts unter <http://www.ibm.com/planetwide/> nachschlagen.