

La présente Déclaration de Garantie (SOLW) comprend le Chapitre 1 – Garantie de la Machine, le Chapitre 2 – Dispositions Nationales Requises et le Chapitre 3 – Informations relatives à la Garantie. Les dispositions du Chapitre 2 remplacement ou modifient celles du Chapitre 1 dans les pays spécifiés. Le Chapitre 3 – Informations relatives à la Garantie (Chapitre 3) accompagne la Machine et inclut des informations spécifiques au produit telles que la période de garantie, le type de service de garantie et le niveau de service pour la Machine. Vous/votre désigne l'entité qui a acquis la Machine pour son propre usage. Le terme IBM désigne l'entité IBM ayant fourni la Machine au revendeur ou à vous-même (par exemple International Business Machines Corporation aux Etats-Unis ou IBM World Trade Corporation, ou bien l'entité IBM locale de votre pays). Cette SOLW est disponible en plusieurs langues à l'adresse [http://www.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/](http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/) Les informations relatives aux problèmes environnementaux, y compris la mise au rebut des batteries, sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/ibm/recycle/ww/>.

## Chapitre 1 – Garantie de la Machine

Une Machine désigne une unité de marque IBM y compris ses fonctions, mises à niveau et accessoires, et n'inclut pas les logiciels, qu'ils soient pré-chargés sur la Machine ou installés ultérieurement. Certaines Machines contiennent un Code Machine, identifié à l'adresse [http://www.ibm.com/servers/support/machine\\_warranties/support\\_by\\_product.html](http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html). Le Code Machine correspond aux instructions, correctifs, remplacements et autres éléments d'ordinateur, tels que les données et les mots de passe invoqués, fournis, utilisés avec ou générés par le Code Machine, qui permettent l'utilisation des processeurs, du stockage ou d'autres fonctionnalités de la Machine.

IBM garantit qu'une Machine utilisée dans son environnement d'exploitation spécifié sera conforme à ses spécifications officielles. Pendant la période de garantie, IBM réparera ou remplacera la Machine sans frais. IBM peut vous demander une preuve d'achat (par exemple, une copie du reçu ou de la facture) pour valider votre garantie.

Si la Machine ne fonctionne pas conformément aux garanties fournies pendant la période de garantie et que l'incident ne peut être résolu ni par téléphone, ni par voie électronique, ni par les mises à jour du Code Machine ou du logiciel, ni à l'aide d'une CRU (tel que décrit ci-dessous), alors, IBM, un sous-traitant ou un revendeur habilité par IBM pour fournir le service prévu par la Garantie, pourront à leur discrétion, 1) la réparer de sorte qu'elle fonctionne conformément à la Garantie ou 2) la remplacer par une autre dont les fonctions sont au moins équivalentes. En cas d'impossibilité d'effectuer une de ces opérations, vous pouvez restituer la Machine au lieu d'achat où elle vous sera remboursée.

Sauf indication contraire de la part d'IBM, ces garanties ne s'appliquent que dans le pays ou la région d'achat de la Machine.

**Les garanties IBM s'appliquent uniquement aux Machines acquises pour votre propre usage, et non à la revente. IBM ne garantit pas une exploitation sans interruption ou erreur d'une Machine IBM ou qu'elle corrigera tous les défauts d'une Machine IBM. Ces garanties sont les garanties exclusives d'IBM et remplacent toutes les autres garanties, y compris les garanties ou conditions implicites de qualité, de valeur marchande, de non-contrefaçon et d'aptitude à l'exécution d'un travail donné. Les garanties IBM ne s'appliqueront pas en cas de mauvaise utilisation, modification, dommage non causé par IBM, sauf s'il en est précisé autrement dans le Chapitre 3. Tout support technique ou tout support d'une autre nature fourni sur une Machine sous garantie, tel que l'assistance, y compris l'aide à l'utilisation, à la configuration et à l'installation, est fourni sans garantie d'aucune sorte. Certaines juridictions peuvent ne pas permettre l'exclusion des garanties expresses ou implicites, donc l'exclusion ci-dessus peut ne pas s'appliquer. Dans ce cas, les garanties se limitent en durée à la période de garantie et aucune garantie ne s'applique après cette période. Certaines juridictions ne permettent pas de limitations sur la durée d'une garantie implicite, de sorte que la limitation ci-dessus peut ne pas s'appliquer. La présente SOLW ne porte atteinte à aucune des dispositions légales d'ordre public relatives aux droits des consommateurs.**

Les accessoires, les fournitures, les consommables et les éléments de structures (cadres et boîtiers, par exemple) ne sont pas garantis. Les batteries sont des consommables et ne sont pas garanties sauf si IBM spécifie la garantie dans le Chapitre 3. La garantie pour les Machines ne s'appliquera pas en cas de retrait ou de modification des étiquettes d'identification de la Machine ou de ses pièces.

### Pas d'homologation.

Sauf indication contraire d'IBM dans une lettre d'annonce IBM relative à la Machine, la Machine n'est pas certifiée pour la connexion par quelque moyen que ce soit à des interfaces de réseaux publics de télécommunications. La certification peut être requise par la loi avant d'effectuer une telle connexion.

### Date de début de garantie

La période de garantie commence automatiquement lorsque l'un des événements ci-après se produit en premier :

(a) pour une Machine pour laquelle est prévue l'Installation par le Client (en anglais « Customer Set UP » ou CSU), au plus tôt (i) deux jours calendaires après livraison au Client final IBM par le transporteur habituel d'IBM, ou (ii) deux jours calendaires après la période standard à prendre en compte pour le transport, tel qu'indiqué à

l'adresse <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> depuis l'emplacement IBM précédent ; et

(b) pour une Machine pour laquelle l'Installation par IBM (IBI) est prévue, au plus tôt (i) le jour calendaire suivant la procédure standard d'installation par IBM ou (ii) 45 jours suivant l'expédition par IBM.

Certains services IBM et offres produit liés à la « Date d'installation » d'une Machine seront facturés et leurs dispositions entreront en vigueur à la date de début de garantie de la Machine, tel que spécifiée ci-dessus.

## Installations

Vous devez suivre les instructions fournies pour installer des Machines CSU. Si une Machine dont l'installation relève de la responsabilité d'IBM n'est pas rendue disponible pour installation par IBM dans les six mois qui suivent la livraison de la Machine par IBM à l'acquéreur ou au revendeur, l'installation sera payante selon des dispositions de service distinctes avec IBM.

Pour une Machine dont IBM est le responsable de l'installation, si l'acheteur décide d'installer ou de réparer la Machine lui-même, déménage la Machine, ou qu'un tiers installe, entretient ou déplace la Machine, IBM se réserve le droit d'inspecter la Machine avant de fournir la garantie de service. IBM peut facturer l'inspection, à sa convenance. Si la Machine n'est pas dans un état acceptable pour le service de garantie, à la seule discrétion d'IBM, vous pouvez demander qu'IBM la restaure à un état acceptable pour le service ou retirer la demande pour le service de garantie. IBM déterminera si la remise en état est possible. La restauration est fournie en tant que service facturable. S'ils sont indiqués, les frais supplémentaires tels que les frais de transport ou de manipulation spéciale peuvent s'appliquer.

Les dispositifs, conversions ou mises à niveau impliquent le retrait des pièces et leur restitution à IBM. Une pièce ou un dispositif IBM installé lors de l'installation initiale d'une Machine est soumis à la période de garantie de la Machine qui prend effet au moment de l'installation de la Machine. Une pièce ou un dispositif IBM qui remplace une pièce ou un dispositif installé précédemment est couvert pendant le reste de la période de garantie de la pièce ou du dispositif remplacé. Une pièce ou un dispositif IBM ajouté à une Machine sans remplacement d'une pièce ou d'un dispositif précédemment installé est soumis à la période de garantie spécifiée pour la pièce ou le dispositif ajouté. Sauf indication contraire de la part d'IBM, la période de garantie, le type de garantie et le niveau de service applicables à une telle pièce ou un tel dispositif sont les mêmes que ceux applicables à la Machine sur laquelle la pièce ou le dispositif sont installés.

Lorsque le service de Garantie implique le remplacement d'une Machine ou d'une pièce, l'élément remplacé devient la propriété d'IBM et l'élément de remplacement votre propriété. Vous déclarez que tous les éléments démontés sont authentiques et non modifiés. L'élément de remplacement peut ne pas être neuf, mais il sera en bon état de marche et ses fonctions seront au moins équivalentes à celles de l'élément remplacé. L'élément de remplacement bénéficiera du service de garantie de l'élément remplacé.

## Service de garantie

Si la Machine IBM ne fonctionne pas tel que le prévoit la garantie pendant la période de garantie, consultez la documentation fournie avec la Machine traitant du support et des procédures de détermination des incidents. Vous trouverez également une copie de cette documentation à l'adresse suivante : <https://www.ibm.com/support/pages/node/631363>, à la section Support et Téléchargements.

Si vous ne parvenez pas à résoudre l'incident à l'aide de l'information fournie sur le web ou dans la documentation fournie avec votre Machine, prenez contact avec IBM ou avec le revendeur pour obtenir le service prévu par la Garantie. Vous trouverez la liste des numéros de téléphone dans le Chapitre III.

IBM s'efforcera systématiquement d'établir un diagnostic et de résoudre le problème par téléphone ou par voie électronique via l'accès à un site Web IBM. Certaines Machines offrent des fonctions de support à distance pour les rapports d'incident directs, l'identification et la résolution d'incident à distance avec IBM. Vous devez suivre les procédures de détermination et de résolution d'incident spécifiées par IBM. Une fois l'incident identifié, et si cela est jugé nécessaire, IBM enverra un technicien de maintenance sur le site d'installation.

IBM peut utiliser des outils dont elle est propriétaire ou pour lesquels elle possède une licence, lors de la réalisation du Service (IBM Tools). IBM développe et utilise en continu de nouveaux outils et fonctionnalités IBM (IBM Tools) en vue d'aider les Clients IBM à distance et sur site à identifier et résoudre les problèmes. Certains IBM Tools (par exemple, une application (App)), sont utilisés par les techniciens sur site pour enregistrer les images de la Machine et transmettre les images à un spécialiste IBM distant en vue de réparer les problèmes complexes plus rapidement et à meilleur coût et de les résoudre en une seule visite. Le Client n'a pas le droit d'accéder, de conserver, de copier ou d'utiliser IBM Tools et aucune licence ni aucun droit de propriété intellectuelle ne seront octroyés au Client de manière explicite ou implicite suite à l'utilisation d'IBM Tools en lien avec la réalisation des Services. Les IBM Tools sont soumis aux dispositions qui leur sont associées. Les IBM Tools ne sont pas garantis. Le cas échéant, une fois le Service terminé, le Client s'engage à cesser d'utiliser, à désinstaller et à retirer IBM Tools des Machines Eligibles et des locaux du Client.

Le service de garantie doit être exécuté sur votre site ou sur un site IBM. IBM est autorisé à envoyer la totalité ou une partie de la Machine ou de son logiciel sur d'autres sites IBM ou chez des fournisseurs tiers dans le monde entier. IBM utilise des ressources globales (résidents non permanents utilisés localement et personnel dans les sites du monde entier) pour la livraison des services de garantie.

IBM décline toute responsabilité pour la sauvegarde ou la protection des fonds et programmes non fournis par IBM avec l'équipement original ou pour les données contenues dans une Machine renvoyée à IBM. Avant de renvoyer une Machine à IBM, vous devez effacer tous les programmes et toutes les données non IBM (y compris les données confidentielles, propriétaires et personnelles concernant tout individu ou entité) de n'importe quelle Machine renvoyée à IBM pour n'importe quelle raison et s'assurer qu'aucune restriction juridique ne s'oppose à son renvoi. Vous êtes responsable de la sauvegarde adéquate du contenu.

**Mises à jour.** Il vous incombe de télécharger ou de vous procurer auprès d'IBM les mises à jour du Code Machine désigné (microcode, code du système (BIOS), programmes utilitaires, pilotes de périphériques et diagnostics livrés avec une Machine) et de tout autre logiciel rapidement à partir d'un site Web IBM ou à partir d'un autre support électronique et de les installer, en vous conformant aux instructions fournies par IBM. IBM peut assurer l'installation des mises à jour du Code Machine à vos frais.

IBM, son sous-traitant ou votre revendeur gèreront et installeront les modifications techniques qui s'appliquent à la Machine.

**Unités remplaçables par l'utilisateur (CRU).** Certaines pièces des Machines IBM sont désignées comme étant des unités remplaçables par l'utilisateur (CRU). Si l'incident peut être résolu à l'aide d'une unité remplaçable par l'utilisateur (par exemple, clavier, mémoire, unité de disque dur), IBM vous livrera cette unité pour que vous effectuiez son installation.

## Vos Responsabilités

Le Client accepte :

- a. d'informer IBM ou le revendeur de tout changement d'emplacement de la Machine ;
- b. avant d'échanger une Machine ou une pièce, de retirer tous les dispositifs, pièces, options, modifications et adjonctions non couvertes par cette garantie, et de veiller à ce que la Machine ne soit soumise à aucune restriction légale qui en empêche le remplacement ;
- c. lorsque le type de garantie impose le renvoi de la Machine défectueuse, de l'expédier à IBM dans un emballage approprié, comme spécifié par IBM, à l'adresse indiquée par IBM. Une fois la Machine réparée ou échangée, IBM vous renverra la Machine réparée ou une Machine de remplacement, à sa charge, sauf mention contraire de la part d'IBM ;
- d. d'obtenir, le cas échéant, l'autorisation du propriétaire de la Machine avant de demander la mise en œuvre des services de garantie ;
- e. de fournir un accès suffisant et sécurisé aux installations et à la Machine pour permettre l'exécution des services (local propre, bien éclairé et adapté à l'objectif), y compris une zone de travail appropriée permettant le démontage et le remontage de la Machine IBM ;
- f. de suivre les procédures de demande de service fournies par IBM, et de suivre les directives relatives aux responsabilités et aux fournitures de l'opérateur avant de placer une demande ;
- g. de permettre à IBM, à son sous-traitant ou au revendeur d'apporter les modifications techniques obligatoires, par exemple, celles requises pour la sécurité ; et
- h. de rester responsable de la protection adéquate de la Machine et de toutes les données qui y sont stockées, à chaque fois qu'IBM y accède à distance pour aider à isoler la cause du problème. Si vous refusez l'accès à distance par IBM, IBM peut être limitée dans sa capacité à résoudre le problème.

## Limitation de responsabilité

**L'entière responsabilité d'IBM pour toutes les réclamations liées à cette Machine ne dépassera pas le montant des dommages réels et directs que vous avez subis à hauteur des montants payés pour la Machine à l'origine de la réclamation, quel que soit le fondement de la réclamation. La responsabilité d'IBM ne pourra être engagée au titre des atteintes à la réputation, des dommages spéciaux, accessoires, exemplaires, indirects, des pertes de données ou des préjudices économiques indirects, des pertes de bénéfices, d'activité commerciale, de valeur, de revenu, de clientèle ou d'économies escomptées. Les dommages suivants, dont IBM serait légalement responsable, ne sont pas soumis au plafond fixé ci-dessus : i) dommages corporels (incluant le décès) ; ii) dommages aux biens matériels, mobiliers et immobiliers ; et iii) dommages pour lesquels la responsabilité ne peut pas être limitée en vertu de la loi applicable. Cette limite s'applique collectivement à IBM, ses filiales, sous-traitants, sous-traitants ultérieurs et fournisseurs.**

Le Client et IBM s'engagent à faire appel à leur propre système de gestion des risques (y compris l'assurance) pour couvrir tout dommage, destruction, perte, vol ou appropriation gouvernementale (ci-après dénommés collectivement « Préjudice ») de leurs biens tangibles respectifs (dont elles sont propriétaires ou qu'elles louent), et aucune des parties ne sera responsable vis-à-vis de l'autre pour ledit Préjudice, excepté l'engagement de leur responsabilité pour négligence en vertu de la loi applicable.

## Droit applicable

Les lois en vigueur dans le pays d'acquisition de la Machine vont régir, interpréter et exécuter tous les droits et obligations vous échéant et échéant à IBM, résultant ou relatifs aux termes de la présente Déclaration de Garantie (SOLW), nonobstant tout conflit de principes juridique.

Tous les droits et obligations des parties sont soumis aux tribunaux du pays dans lequel la Machine est achetée.

## Protection du Traitement des Données

L'Addendum d'IBM relatif au Traitement des Données à caractère personnel (DPA), disponible à l'adresse <http://ibm.com/dpa> ainsi que les Annexes DPA correspondantes sont applicables aux Données à caractère personnel du Contenu si et dans la mesure où : i) le Règlement Général sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) ; ou ii) toute autre loi relative à la Protection des Données répertoriée à l'adresse <http://ibm.com/dpa/dpl> s'applique.

Les Données à caractère personnel autres que les Coordonnées Professionnelles ne sont pas nécessaires à l'exécution des Services de Garantie proposés par IBM. Par conséquent, le Client accepte de ne pas fournir à IBM ou mettre à la disposition d'IBM des Données à caractère personnel autres que les Coordonnées professionnelles eu égard aux Services. Le Client reconnaît qu'IBM n'a aucune obligation de consulter les données fournies par le Client pour déterminer si elles contiennent des Données à caractère personnel ; cependant, si IBM prend connaissance de Données à caractère personnel dans les données fournies par le Client, ce dernier demandera à IBM de supprimer les Données à caractère personnel. Aux fins de la présente clause, les « Coordonnées professionnelles » désignent les coordonnées professionnelles que le Client a communiquées à IBM à des fins professionnelles, notamment le nom, l'intitulé du poste, l'adresse et le numéro de téléphone de bureau, ainsi que l'adresse électronique des employés et sous-traitants du Client.

## Chapitre 2 - Dispositions Nationales Requises

---

### AMERIQUE

**Loi applicable :** *remplacer les dispositions relatives à la « Loi applicable », comme suit :*

**En Argentine :** les deux Parties consentent à l'application des lois en vigueur de la République d'Argentine, nonobstant tout principe de conflit de lois. Toute procédure relative aux droits, devoirs et obligations émanant du présent Contrat sera engagée auprès du Tribunal Commercial Ordinaire de la ville de Buenos Aires (« Ciudad Autónoma de Buenos Aires »).

**Au Canada :** les deux Parties consentent à l'application des lois de la Province de l'Ontario.

**Au Chili :** les deux Parties consentent à l'application des lois en vigueur du Chili, nonobstant tout principe de conflit de lois. Tout conflit, interprétation ou violation du présent Contrat que les Parties ne peuvent résoudre directement devra faire l'objet d'une procédure engagée auprès des Tribunaux Ordinaires de la ville et district de la ville de Santiago.

**En Colombie :** les deux Parties consentent à l'application des lois en vigueur de la République de Colombie, nonobstant tout principe de conflit de lois. Tous les droits, devoirs et obligations en découlant relèvent de la compétence des magistrats de la République de Colombie.

**En Equateur :** les deux Parties consentent à l'application des lois en vigueur de la République d'Equateur, nonobstant tout principe de conflit de lois. Tout litige découlant de ou en lien avec le présent Contrat fera l'objet d'une procédure verbale sommaire engagée auprès du Tribunal civil de la ville de Quito.

**Au Pérou :** les deux Parties consentent à l'application des lois en vigueur du Pérou, nonobstant tout principe de conflit de lois. Tout désaccord susceptible de surgir entre les Parties en lien avec l'exécution, l'interprétation ou la conformité du présent Contrat et que les Parties ne parviennent pas à résoudre directement fera l'objet d'une procédure engagée auprès des instances relevant de la compétence des Magistrats et des Tribunaux du District « Cercado de Lima ».

**Pour les pays suivants : Etats-Unis, Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Bermudes, Bonaire, Iles Vierges britanniques, Iles Caïmans, Curaçao, Dominique, Grenade, Guyana, Jamaïque, Montserrat, Saba, Saint-Eustache, Saint-Christophe-et-Niévès, Sainte-Lucie, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Suriname, Tortola, Trinité-et-Tobago, Iles Turques-et-Caïques :** les deux Parties consentent à l'application des lois de l'Etat de New York, aux Etats-Unis.

**En Uruguay :** les deux Parties consentent à l'application des lois de l'Uruguay. Tout désaccord susceptible de surgir entre les Parties en lien avec l'exécution, l'interprétation ou la conformité du présent Contrat et que les Parties ne parviennent pas à résoudre directement fera l'objet d'une procédure engagée auprès des Tribunaux de Montevideo (« Tribunales Ordinarios de Montevideo »).

**Au Venezuela :** les deux Parties consentent à l'application des lois en vigueur du Venezuela, nonobstant tout principe de conflit de lois. Les Parties conviennent de soumettre tout litige émanant du présent Contrat à la compétence des Tribunaux de l'Aire Métropolitaine de la Ville de Caracas.

**Ajoutez ce qui suit à la fin de la section relative à la Loi applicable :**

**Au Brésil :** tous les litiges découlant de ou en lien avec le présent Contrat, y compris toute procédure sommaire, fera l'objet d'une procédure engagée auprès de la compétence exclusive du Parquet de la Ville de São Paulo, Etat de São Paulo, Brésil ; les Parties reconnaissent, de manière irrévocable, la compétence de l'autorité susmentionnée et s'engagent à n'en invoquer aucune autre, quelle que soit leur préférence.

**Au Mexique :** les Parties conviennent de se soumettre à la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Mexico pour la résolution de tout litige émanant du présent Contrat. Les Parties renoncent à recourir à tout autre juridiction dont relèverait leur domicile présent ou futur, ou en raison de tout autre motif.

### ASIE PACIFIQUE

**Droit applicable et Périmètre Géographique :** *remplacer « les pays dans lequel vous avez acquis la Machine » par :*

**En Australie :** l'Etat ou le Territoire dans lequel vous avez acquis la Machine.

**Au Cambodge, au Laos :** l'Etat de New York, Etats-Unis d'Amérique.

**A Hong Kong :** Région administrative spéciale de Hong Kong de la République populaire de Chine.

**En Corée :** la République de Corée et soumis au Tribunal du District Central de Séoul de la République de Corée

**A Macao :** Région administrative spéciale de Macao de la République populaire de Chine

**A Taïwan :** Taïwan

**Loi applicable – Ajouter : Résolution de désaccord**

**Au Cambodge, au Laos, aux Philippines, au Sri Lanka :** toute contestation fera l'objet d'un arbitrage définitif à Singapour selon les règles d'arbitrage du Centre d'Arbitrage International de Singapour (les « Règles du SIAC »).

**En Inde :** toute contestation fera l'objet d'un arbitrage définitif conformément à la Loi d'Arbitrage et de Conciliation de 1996 en vigueur, en langue anglaise et dans la ville de Bangalore, Inde. Un arbitre unique sera saisi si le montant faisant objet du litige est inférieur ou égal à cinq crores de roupies indiennes, alors que trois arbitres seront saisis si le montant est supérieur. En

cas de remplacement d'un arbitre, les débats reprendront au point auquel ils avaient été interrompus au moment de la vacance.

**En Indonésie** : toute contestation fera l'objet d'un arbitrage définitif à Jakarta (Indonésie) selon les règles du conseil national d'arbitrage indonésien (Badan Arbitrase Nasional Indonesia ou « BANI »).

**En Malaisie** : toute contestation fera l'objet d'un arbitrage définitif à Kuala Lumpur selon les règles d'arbitrage du Centre Régional d'Arbitrage de Kuala Lumpur (les « Règles KLRCA »).

**Dans la République Populaire de Chine** : l'une ou l'autre partie est autorisée à soumettre la réclamation à la Commission Chinoise d'Arbitrage de l'Économie et du Commerce International (China International Economic and Trade Arbitration Commission) à Pékin (RPC), à des fins d'arbitrage.

**Au Vietnam** : toute contestation fera l'objet d'un arbitrage définitif au Vietnam selon les règles d'arbitrage du Centre d'Arbitrage International du Vietnam (les « Règles du VIAC »).

#### **Loi applicable – Ajouter : Juridiction**

Dans les pays ci-dessous, tous les désaccords seront portés devant et soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents suivants :

**Hong Kong, Macao** : les tribunaux de la Région Administrative Spéciale de Hong Kong ;

**Corée** : Tribunal du district central de Séoul de la République de Corée ;

**Taiwan** : tribunaux de Taïwan.

#### **Garantie relative à la Machine** : ajouter le texte suivant à la fin de cette section :

**En Australie** : les garanties susmentionnées s'ajoutent aux droits conférés au titre de la Competition and Consumer Act de 2010, dans les limites définies par celles-ci.

**En Nouvelle-Zélande** : les garanties susmentionnées s'ajoutent aux droits conférés au titre de la Consumer Guarantee Act de 1993 ou tout autre texte de loi qui ne peuvent être limités par la loi.

#### **Date de début de garantie**

**Au Japon** : au point (a), remplacer « au plus tôt(i) deux jours calendaires après livraison au Client final IBM par le transporteur habituel d'IBM, ou (ii) deux jours calendaires après la période standard à prendre en compte pour le transport, tel qu'indiqué à l'adresse <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> depuis l'emplacement IBM précédent » par : à la date d'expiration de la période standard à prendre en compte pour le transport tel qu'indiqué à l'adresse <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> depuis l'emplacement IBM précédent.

Au point (b)(i), remplacer « le jour calendaire suivant la procédure standard d'installation par IBM » par : dix jours calendaires suivant la procédure standard d'installation complète par IBM.

**En République Populaire de Chine, Taïwan, Hong Kong, Macao** : à la section (b) en ce qui concerne IBI, au point « ii », remplacer « 45 jours » par 75 jours

#### **Responsabilité**

**En Australie** : à la fin de la première phrase, ajouter : (par exemple sur base contractuelle ou en raison d'un préjudice, d'une négligence, en vertu de la loi ou pour toute autre raison)

Ajouter un nouveau paragraphe à la fin du premier paragraphe : lorsqu'IBM ne remplit pas les conditions en matière de garanties prévues par la Competition and Consumer Act de 2010, la responsabilité d'IBM est limitée (a) pour les services, à fournir les services une seconde fois ou au paiement des coûts découlant à la fourniture desdits services une seconde fois ; et (b) pour les biens, à la réparation ou au remplacement des biens ou à la fourniture d'un bien équivalent, ou au paiement des frais de remplacement ou de réparation des biens. Lorsque cette garantie se rapporte au droit de vente, à une possession paisible ou à un titre incontestable d'un produit en vertu de la législation australienne en matière de protection des consommateurs, aucune des limitations de la présente clause ne s'applique.

**Aux Philippines** : dans la troisième phrase, entre « réputation » et « dommages », ajouter : (y compris tout éventuel dommage moral),

## **EUROPE, MOYEN-ORIENT, AFRIQUE (EMEA)**

### **Service de garantie**

#### **Date de début de garantie**

**Dans les pays suivants : Autriche, Chypre, République tchèque, Grèce, Islande, Israël, Slovaquie** : remplacer « la période standard à prendre en compte pour le transport tel qu'indiqué à l'adresse <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> depuis le dernier emplacement IBM » par : livraison de la Machine

Ajouter pour IBI : **Date de début de la Garantie au point (b) IBI** :

**En Russie, Arménie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Géorgie, Kazakhstan, Kirghizistan, Tadjikistan, Turkménistan, Ukraine, Ouzbékistan** : au point « ii », remplacer « 45 jours » par : 75 jours

**Au Moyen-Orient/Afrique** : au point « ii », remplacer « 45 jours » par : 60 jours

### **Service de garantie**

**Europe occidentale** – Ajouter :

*Phrase à ajouter après le premier paragraphe :*

**Dans tous les pays d'Europe occidentale** : la garantie des Machines acquises en Europe de l'Ouest est valide et applicable dans tous les pays de l'Europe de l'Ouest, sous réserve que les Machines aient été annoncées et mises à disposition dans ces pays. Aux fins du présent paragraphe, Europe de l'Ouest désigne les Etats membres de l'Union européenne ainsi que les pays suivants : Andorre, Islande, Liechtenstein, Monaco, Norvège, Saint-Marin, Suisse, Royaume-Uni et l'Etat du Vatican.

Si vous achetez une Machine en Europe occidentale, vous pouvez obtenir le service prévu par la Garantie de cette Machine dans n'importe lequel de ces pays, soit auprès d'un revendeur IBM agréé pour exercer ce service, soit auprès d'IBM, sous réserve que la Machine ait été annoncée et mise à disposition par IBM dans le pays dans lequel vous souhaitez obtenir le service.

**Autriche, Allemagne – Ajouter :**

Pendant la période de garantie, les frais de transport de la Machine en panne vers un centre IBM sont à la charge d'IBM.

**Moyen Orient, Afrique – Ajouter :**

Si vous achetez une Machine dans un pays du Moyen-Orient ou en Afrique, vous pouvez obtenir le service prévu par la Garantie de cette Machine auprès d'une entité IBM du pays dans lequel vous avez effectué l'achat, si cette entité IBM fournit un tel service dans ce pays, ou auprès d'un revendeur IBM autorisé par IBM à fournir un tel service sur ladite Machine dans le pays concerné. Le service prévu par la Garantie est disponible dans un rayon de 50 kilomètres d'un Emplacement de service IBM ou d'un Fournisseur de services agréé IBM. Les frais de transport des Machines situées à plus de 50 kilomètres d'un emplacement de service IBM ou d'un fournisseur de services agréé IBM sont à votre charge.

### Limitation de responsabilité

**En Belgique, France, Allemagne, Italie, Luxembourg, à Malte et en Espagne** : insérer après « dépassera » : un montant de 500 000 (cinq cent mille) euros ou

**En Irlande et au Royaume-Uni** : dans la seconde phrase, supprimer le terme économique

**Au Portugal** : remplacer « montants payés pour la Machine à l'origine de la réclamation » par : un montant maximum de 500 000 (cinq cent mille euros)

**En Russie** : insérer avant la seconde phrase le nouveau libellé : la responsabilité d'IBM ne pourra être engagée au titre de la perte d'avantages.

**En Espagne** : dans la première phrase, remplacer « tout dommage direct réel subi par le Client » par : « tout dommage subi par le Client dont il est prouvé qu'il constitue une conséquence directe d'une défaillance d'IBM »

**En Slovaquie** : après la première phrase, insérer : se rapportant à l'article 379 du Code Commercial, Loi 513/1991 Coll. amendé et concernant les dispositions relatives à la conclusion du Contrat, en vertu duquel les deux Parties conviennent que tout dommage prévisible et potentiellement cumulatif ne dépassera pas le montant spécifié ci-dessus, qui représente le montant maximum au titre duquel est engagée la responsabilité d'IBM.

**Au Royaume-Uni et en Irlande** : dans la première phrase, remplacer la phrase « tout dommage direct réel subi jusqu'à un montant maximum de » par : « 125 % de

*Remplacer la seconde phrase par :*

**En Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg** : la responsabilité d'IBM ne pourra être engagée au titre des atteintes à la réputation, des dommages indirects, et des pertes de bénéfices, d'activité commerciale, de valeur, de revenu, de clientèle ou d'économies escomptées, de réclamation de tiers contre le Client et de perte (ou détérioration) de données.

**En France** : la responsabilité d'IBM ne pourra être engagée au titre des atteintes à la réputation, des dommages indirects, et des pertes de bénéfices, d'activité commerciale, de valeur, de revenu, de clientèle ou d'économies escomptées.

**En Allemagne** : remplacer le point (iii) par : tout dommage provoqué intentionnellement ou résultant d'une négligence grave.

**Au Portugal** : IBM ne sera pas responsable des dommages indirects, y compris des pertes de bénéfices.

**En Espagne** : la responsabilité d'IBM ne pourra être engagée au titre des atteintes à la réputation, des pertes de bénéfices, d'activité commerciale, de valeur, de revenu, de clientèle ou d'économies escomptées.

### Droit applicable :

*Remplacer « le pays dans lequel vous avez acquis la Machine » par :*

**Ukraine et Ouzbékistan** : Autriche

**Uniquement pour les contrats délocalisés** : en Estonie, Lettonie et Lituanie : Finlande

**Dans les pays suivants** : Algérie, Andorre, Bénin, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, République centrafricaine, Tchad, Comores, République du Congo, Djibouti, République démocratique du Congo, Guinée équatoriale, Guyane, Polynésie française, Gabon, Guinée, Guinée-Bissau, Côte d'Ivoire, Liban, Madagascar, Mali, Mauritanie, Ile Maurice, Mayotte, Maroc, Nouvelle-Calédonie, Niger, Réunion, Sénégal, Seychelles, Togo, Tunisie, Vanuatu et Wallis-et-Futuna : France

**Dans les pays suivants** : Angola, Bahreïn, Botswana, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Gambie, Ghana, Jordanie, Kenya, Koweït, Libéria, Malawi, Malte, Mozambique, Nigéria, Oman, Pakistan, Qatar, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Arabie saoudite, Sierra Leone, Somalie, Tanzanie, Ouganda, Émirats Arabes Unis, Cisjordanie/Gaza, Yémen, Zambie et Zimbabwe : Angleterre et Pays de Galles

**Au Liechtenstein** : Suisse

**En Afrique du Sud, Namibie, au Lesotho et au Swaziland** : République d'Afrique du Sud.

**Au Royaume-Uni** : Angleterre et Pays de Galles

**En France** : *ajouter à la fin de la première phrase* : Les Parties conviennent que les articles 1222 et 1223 du Code Civil français ne sont pas applicables.

**Loi applicable – Ajouter : Juridiction**

**Uniquement pour les Contrats délocalisés : en Albanie, Arménie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République de la Macédoine du Nord, Géorgie, au Kazakhstan, Kosovo, Kirghizistan, en Moldavie, au Monténégro, en Roumanie, Russie, Serbie, au Tadjikistan, au Turkménistan, en Ukraine et Ouzbékistan** : toute contestation en rapport avec le présent Contrat fera l'objet d'un arbitrage définitif, selon les Règles d'Arbitrage de la Chambre Economique Fédérale du Centre International d'Arbitrage de Vienne (Autriche) avec l'anglais, comme langue officielle par trois arbitres impartiaux désignés conformément aux Règles susmentionnées. Chaque partie nommera un arbitre et les arbitres nommés par les parties désigneront un président indépendant dans les 30 jours, sinon le président sera nommé par l'Instance d'arbitrage conformément aux lois viennoises. Les arbitres n'auront pas autorité à ordonner une injonction ou accorder des dommages-intérêts exclus par ou en surplus des limitations contenues dans le présent Contrat. Nul terme contenu dans le présent Contrat n'empêchera l'une quelconque des Parties de recourir à la procédure judiciaire (1) en référé pour empêcher un préjudice matériel ou une violation des clauses de confidentialité ou des droits de propriété intellectuelle, ou (2) pour déterminer la validité ou la propriété d'un droit d'auteur, d'un brevet ou d'une marque détenue ou affirmée par une Partie ou une société de son Entreprise, ou (3) pour le recouvrement de créances inférieures à 500 000,00 USD.

**Uniquement pour les Contrats délocalisés : en Estonie, Lettonie et Lituanie** : toute contestation résultant du présent Contrat fera l'objet d'un arbitrage définitif par trois arbitres désignés selon les Règles d'Arbitrage de l'Institut d'Arbitrage de la Chambre de Commerce de Finlande (Instance d'arbitrage) à Helsinki (Finlande), avec l'anglais comme langue officielle. Chaque partie nommera un arbitre et les arbitres nommés par les parties désigneront un président indépendant dans les 30 jours, sinon le président sera nommé par l'Instance d'arbitrage conformément auxdites Règles. Les arbitres n'auront pas autorité à ordonner une injonction ou accorder des dommages-intérêts exclus par ou en surplus des limitations contenues dans le présent Contrat. Nul terme contenu dans le présent Contrat n'empêchera l'une quelconque des parties de recourir à la procédure judiciaire (1) en référé pour empêcher un préjudice matériel ou une violation des clauses de confidentialité ou des droits de propriété intellectuelle, ou (2) pour déterminer la validité ou la propriété d'un droit d'auteur, d'un brevet ou d'une marque détenue ou affirmée par une Partie ou une société de son Entreprise, ou (3) pour le recouvrement de créances inférieures à 500 000 dollars US.

**Uniquement pour les Contrats délocalisés : en Russie** : tout désaccord sera réglé par le Tribunal d'Arbitrage de Moscou.

**Dans les pays suivants : Afghanistan, Angola, Bahreïn, Botswana, Burundi, Cap-Vert, Djibouti, Egypte, Érythrée, Ethiopie, Gambie, Ghana, Irak, Jordanie, Kenya, Koweït, Liban, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mozambique, Nigeria, Oman, Pakistan, Territoires palestiniens, Qatar, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Arabie saoudite, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan du Sud, Tanzanie, Ouganda, Emirats arabes unis, Sahara occidental, Yémen, Zambie et Zimbabwe** : toute contestation fera l'objet d'un arbitrage définitif par trois arbitres impartiaux désignés par Cour Internationale d'Arbitrage de Londres (CIAL), conformément à ses règles d'arbitrage, à Londres (Royaume-Uni), avec l'anglais comme langue officielle. Chaque partie nommera un arbitre et les arbitres nommés par les parties désigneront un président indépendant dans les 30 jours, sinon le président sera nommé par l'Instance d'arbitrage conformément auxdites Règles. Les arbitres n'auront pas autorité à ordonner une injonction ou accorder des dommages-intérêts exclus par ou en surplus des limitations contenues dans le présent Contrat. Nul terme contenu dans le présent Contrat n'empêchera l'une quelconque des parties de recourir à la procédure judiciaire (1) en référé pour empêcher un préjudice matériel ou une violation des clauses de confidentialité ou des droits de propriété intellectuelle, ou (2) pour déterminer la validité ou la propriété d'un droit d'auteur, d'un brevet ou d'une marque détenue ou affirmée par une Partie ou une société de son Entreprise, ou (3) pour le recouvrement de créances inférieures à 500 000 dollars US.

**Dans les pays suivants : Algérie, Bénin, Burkina Faso, Cameroun, République centrafricaine, Tchad, République du Congo, République démocratique du Congo, Guinée équatoriale, Guyane, Polynésie française, Gabon, Guinée, Guinée-Bissau, Côte d'Ivoire, Mali, Mauritanie, Ile Maurice, Maroc, Niger, Sénégal, Togo et Tunisie** : toute contestation fera l'objet d'un arbitrage définitif par trois arbitres impartiaux désignés par la Cour Internationale d'Arbitrage de la CCI à Paris (France), conformément à ses règles d'arbitrage, avec le français comme langue officielle. Chaque partie nommera un arbitre et les arbitres nommés par les parties désigneront un président indépendant dans les 30 jours, sinon le président sera nommé par l'Instance d'arbitrage conformément auxdites Règles. Les arbitres n'auront pas autorité à ordonner une injonction ou accorder des dommages-intérêts exclus par ou en surplus des limitations contenues dans le présent Contrat. Nul terme contenu dans le présent Contrat n'empêchera l'une quelconque des parties de recourir à la procédure judiciaire (1) en référé pour empêcher un préjudice matériel ou une violation des clauses de confidentialité ou des droits de propriété intellectuelle, ou (2) pour déterminer la validité ou la propriété d'un droit d'auteur, d'un brevet ou d'une marque détenue ou affirmée par une Partie ou une société de son Entreprise, ou (3) pour le recouvrement de créances inférieures à 250 000 dollars US.

**En Afrique du Sud, en Namibie, au Lesotho et en Eswatini** : toute contestation résultant du présent Contrat fera l'objet d'un arbitrage définitif par trois arbitres désignés selon les Règles d'Arbitrage de la Fondation d'arbitrage d'Afrique du Sud (les « Règles AFSA »), à Johannesburg (Afrique du Sud), avec l'anglais comme langue officielle. Chaque partie nommera un arbitre et les arbitres nommés par les parties désigneront un président indépendant dans les 30 jours, sinon le président sera nommé par l'Instance d'arbitrage conformément auxdites Règles. Les arbitres n'auront pas autorité à ordonner une

injonction ou accorder des dommages-intérêts exclus par ou en surplus des limitations contenues dans le présent Contrat. Nul terme contenu dans le présent Contrat n'empêchera l'une quelconque des parties de recourir à la procédure judiciaire (1) en référé pour empêcher un préjudice matériel ou une violation des clauses de confidentialité ou des droits de propriété intellectuelle, ou (2) pour déterminer la validité ou la propriété d'un droit d'auteur, d'un brevet ou d'une marque détenue ou affirmée par une Partie ou une société de son Entreprise, ou (3) pour le recouvrement de créances inférieures à 250 000 dollars US.

**Dans les pays suivants : Andorre, Autriche, Belgique, Chypre, France, Grèce, Israël, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Espagne, Suisse et Turquie** : tous les différends feront l'objet d'une procédure de la compétence exclusive des tribunaux ci-dessous :

**en Andorre** : le Tribunal de Commerce de Paris ;

**en Autriche** : le tribunal de Vienne, Autriche (Centre) ;

**en Belgique** : les tribunaux de Bruxelles ;

**à Chypre** : le tribunal compétent de Nicosie ;

**en France** : le Tribunal de Commerce de Paris ;

**en Allemagne** : les tribunaux de Stuttgart ;

**en Grèce** : le tribunal compétent d'Athènes ;

**en Israël** : les tribunaux de Tel Aviv-Jaffa ;

**en Italie** : les tribunaux de Milan ;

**au Luxembourg** : les tribunaux de Luxembourg ;

**aux Pays-Bas** : les tribunaux d'Amsterdam ;

**au Portugal** : les tribunaux de Lisbonne ;

**en Espagne** : les tribunaux de Madrid ;

**en Suisse** : le tribunal de commerce du canton de Zurich ;

**en Turquie** : les Tribunaux centraux d'Istanbul (Çağlayan) et « Execution Directorates » d'Istanbul, République de Turquie.

#### **Loi applicable – Ajouter : Résolution de désaccord**

**Albanie, Arménie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République de Macédoine du Nord, Géorgie, Hongrie, Kazakhstan, Kirghizistan, Moldavie, Monténégro, Roumanie, Serbie, Tadjikistan, Turkménistan, Ukraine et Ouzbékistan** : Tout désaccord sera définitivement réglé selon les Règles d'Arbitrage et de Conciliation de la Federal Economic Chamber de Vienne.

**Algérie, Bénin, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, République centrafricaine, Tchad, Comores, République du Congo, Djibouti, République démocratique du Congo, Guinée équatoriale, Guyane française, Polynésie française, Gabon, Guinée, Guinée-Bissau, Côte-d'Ivoire, Liban, Madagascar, Mali, Mauritanie, Maurice, Mayotte, Maroc, Nouvelle-Calédonie, Niger, Réunion, Sénégal, Seychelles, Togo, Tunisie, Vanuatu et Wallis et Futuna** : tout désaccord sera définitivement réglé par l'arbitrage, administré par la Cour internationale d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale de Paris, conformément à ses règles d'arbitrage en vigueur à cette période, sauf en cas de modification d'un commun accord entre les Parties.

**Angola, Bahreïn, Botswana, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Gambie, Ghana, Jordanie, Kenya, Koweït, Libéria, Libye, Malawi, Malte, Mozambique, Nigeria, Oman, Pakistan, Qatar, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Arabie saoudite, Sierra Leone, Somalie, Tanzanie, Ouganda, Émirats arabes unis, Cisjordanie/Gaza, Yémen, Zambie, Zimbabwe** : tout désaccord sera définitivement réglé par l'arbitrage, administré par le Tribunal international d'arbitrage de Londres, conformément aux règles d'arbitrage LCIA en vigueur à cette période, sauf en cas de modification d'un commun accord entre les parties.

**Estonie, Lettonie et Lituanie** : tout désaccord sera définitivement résolu par voie d'arbitrage à Helsinki, Finlande, conformément aux lois d'arbitrage finlandaises en vigueur.

**Russie** : Tout désaccord sera réglé par le Tribunal d'Arbitrage de Moscou.

**Afrique du Sud, Namibie, Lesotho et Eswatini** : tout désaccord sera définitivement réglé par l'arbitrage, administré par les Règles de la Fondation d'Arbitrage de l'Afrique du Sud (Règles AFSA), conformément aux règles d'arbitrage ICC en vigueur au moment de l'arbitrage, sauf en cas de modification d'un commun accord entre les parties.

## Chapitre 3 – Informations relatives à la garantie

Type(s) de Machine	Pays d'acquisition	Période de garantie	Type de service prévu par la Garantie	Niveau de Service

Le service de garantie est planifié en fonction des éléments suivants : 1) heure de réception de la demande de service ; 2) technologie de la Machine et redondance ; et 3) disponibilité des pièces. Pour obtenir des informations spécifiques à un pays et un emplacement, contactez votre représentant ou fournisseur de services IBM local.

\*\* Comprend une garantie standard et une extension de garantie supplémentaire. Consultez vos assistants pour un traitement financier adéquat pour cette offre.

### Types de services prévus par la Garantie

#### **Type 1 – Unité remplaçable par l'utilisateur (CRU), y compris les Pièces uniquement**

IBM vous fournit des CRU pour que vous les installiez vous-même. Les informations sur les CRU et les instructions de remplacement sont fournies avec la Machine et sont disponibles auprès d'IBM à tout moment sur simple demande. Les CRU sont désignées comme de niveau 1 (obligatoire) ou 2 (facultatif). L'installation des CRU de niveau 1 vous incombe. Si IBM installe une CRU de niveau 1 à votre demande, les frais d'installation vous seront facturés. Vous pouvez installer une CRU de niveau 2 vous-même ou demander à IBM de l'installer, sans frais supplémentaire, selon le type de service prévu par la Garantie de la Machine. IBM précise dans les éléments fournis avec une CRU de remplacement si la CRU défectueuse doit lui être renvoyée. Lorsque le retour de l'unité défectueuse est requis, les instructions de retour et un conteneur sont fournis avec la CRU de remplacement. La CRU de remplacement peut Vous être facturée si IBM ne reçoit pas la CRU défectueuse dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la CRU de remplacement.

#### **Type 5 – CRU et Service sur site**

A la discrétion d'IBM, vous bénéficierez de la maintenance de votre CRU, ou IBM ou votre revendeur réparera la Machine défectueuse sur votre site et en vérifiera le fonctionnement.

#### **Type 6 – CRU et Service de collecte ou de dépôt**

A la discrétion d'IBM, vous bénéficierez de la maintenance de votre CRU ou vous déconnecterez la Machine défectueuse à des fins de collecte organisée par IBM. Il vous sera fourni un conteneur d'expédition et un coursier prélèvera votre Machine et la livrera à un centre de maintenance désigné. A la suite de la réparation ou du remplacement de la Machine, IBM organisera la livraison en retour de la Machine. Vous êtes responsable de l'installation de la Machine et de la vérification de son fonctionnement.

#### **Type 7 – CRU et Service de livraison ou d'expédition par le client**

A la discrétion d'IBM, vous bénéficierez de la maintenance de votre CRU ou vous livrerez ou expédiez, selon les instructions d'IBM (frais de transport payés d'avance, sauf indication contraire d'IBM), la Machine défectueuse que vous conditionnez de façon appropriée à un site désigné par IBM. IBM mettra la Machine réparée ou remplacée à votre disposition à des fins de collecte ou, en cas de service d'expédition, IBM vous renverra la Machine réparée ou remplacée en port payé, sauf indication contraire d'IBM. Vous êtes responsable de l'installation de la Machine et de la vérification de son fonctionnement.

#### **Type 8 – CRU et Service de remplacement de Machine**

A la discrétion d'IBM, vous bénéficierez de la maintenance indiquée de votre CRU ou IBM se chargera de l'expédition d'une Machine de remplacement sur votre site. Vous devez emballer la Machine défectueuse dans le conteneur de la Machine de remplacement et la renvoyer à IBM. Les frais de transport dans les deux sens sont à la charge d'IBM. La Machine de remplacement peut Vous être facturée si IBM ne reçoit pas la Machine défectueuse dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la Machine de remplacement. Vous êtes responsable de l'installation de la Machine et de la vérification de son fonctionnement.

### Niveaux de Service

Les niveaux de service spécifiés ci-dessous sont uniquement des **objectifs** de temps de réponse et ne sont pas garantis. Le niveau de service spécifié peut ne pas être disponible dans tous les emplacements de par le monde. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer lorsque le service se fait hors du territoire d'intervention habituel d'IBM. Les temps de réponse s'appuient sur les jours et heures ouvrés locaux standard. Sauf indication contraire, les temps de réponse sont mesurés entre le moment où le client contacte IBM suite à un incident et celui où IBM résout l'incident à distance, ou prévoit une opération de maintenance.

1 – Jour ouvré suivant (NBD), 9x5, repose sur un effort commercialement raisonnable.

3 – Même jour (SD), 24x7.

En cas d'impossibilité à installer et à utiliser les outils et le matériel de connectivité à distance disponibles à des fins de signalement direct des incidents, l'identification et la résolution de ces derniers peut affecter les temps de réponse.

### Liste des numéros de téléphone d'IBM

Au Canada ou aux Etats-Unis, appelez le 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378).

A l'extérieur des Etats-Unis et du Canada, prenez contact avec IBM dans le pays où vous résidez ou visitez le site d'IBM Directory of Worldwide Contacts, à l'adresse suivante : <http://www.ibm.com/planetwide/>