

La presente Dichiarazione di Limitazione della Garanzia (Statement of Limited Warranty, SOLW) include l'Articolo 1 – Garanzia della Macchina, l'Articolo 2 – Condizioni Obbligatorie del Paese e l'Articolo 3 – Informazioni sulla Garanzia. Le condizioni dell'Articolo 2 sostituiscono o modificano quelle dell'Articolo 1 nei paesi specificati. Articolo 3 – Le Informazioni sulla Garanzia (Articolo 3) vengono spedite con la Macchina e includono le informazioni specifiche sul prodotto come, ad esempio, il periodo di garanzia, la tipologia del servizio di garanzia e il livello di servizio per la Macchina, che sono specificati nell'Articolo 3. "Cliente" indica il soggetto giuridico che ha acquistato la Macchina per il proprio utilizzo. "IBM" indica il soggetto giuridico IBM che ha fornito la Macchina al Cliente o al rivenditore del Cliente, ad esempio, International Business Machines Corporation negli Stati Uniti o IBM World Trade Corporation, oppure il soggetto giuridico IBM locale del vostro paese. Il presente SOLW è disponibile in più lingue alla pagina web [http://www.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/](http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/) Le informazioni sull'impatto ambientale, compreso lo smaltimento delle batterie, sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/ibm/recycle/ww/>.

## Articolo 1 – Garanzia sulla Macchina

Il termine "Macchina" indica un dispositivo IBM che include le relative funzionalità, gli aggiornamenti e gli accessori e non include alcun programma software, sia esso pre-caricato o installato successivamente nella Macchina. Alcune Macchine contengono il Codice Macchina come identificato alla pagina web

[http://www.ibm.com/servers/support/machine\\_warranties/support\\_by\\_product.html](http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/support_by_product.html). Il Codice Macchina è costituito da istruzioni informatiche, correzioni, sostituzioni e materiali correlati, come ad esempio i dati e le password assegnati, forniti, utilizzati o generati dal Codice Macchina, che consentono le operazioni dei processori, dello storage o di altre funzionalità della macchina.

IBM garantisce che una Macchina, utilizzata nel relativo ambiente operativo specificato, sarà conforme alle specifiche ufficiali pubblicate. Durante il periodo di garanzia, IBM riparerà o sostituirà la Macchina senza alcun addebito. IBM può richiedere la prova di acquisto (ossia, una copia della ricevuta di vendita o della fattura di acquisto) per convalidare la titolarità allagaranzia.

Se la Macchina non funziona come garantito durante il periodo di garanzia e non è possibile risolvere il problema telefonicamente o elettronicamente, tramite l'applicazione del Codice Macchina o degli aggiornamenti del software o con una CRU, IBM, il suo subfornitore o un rivenditore autorizzato da IBM a fornire il servizio in garanzia, a propria discrezione, provvederà a 1) riparare la Macchina affinché funzioni come garantito o 2) sostituire la Macchina con un'altra con funzionalità equivalenti. Se non è possibile effettuare nessuna delle due alternative, il Cliente potrà riportare la Macchina sul luogo dell'acquisto e ottenere il rimborso della stessa.

Salvo diversamente specificato da IBM, tali garanzie si applicano solo nel paese o regione in cui è stata acquistata la Macchina.

**Le garanzie di IBM si applicano solo alle Macchine acquistate esclusivamente per uso personale e non per la rivendita. IBM non garantisce il funzionamento ininterrotto e senza errori di una Macchina IBM, né che correggerà tutti gli eventuali difetti. Queste garanzie sono le uniche garanzie prestate da IBM e sostituiscono tutte le altre garanzie di legge, o le altre garanzie o condizioni, espresse o implicite, incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, garanzie o condizioni di qualità soddisfacente, di commerciabilità e di idoneità per uno scopo specifico, fatto salvo quanto previsto dalle norme inderogabili di legge. Le garanzie non saranno applicate nella misura in cui vi sia stato un utilizzo errato, modifiche, danni non causati da IBM, mancato rispetto delle istruzioni fornite da IBM o se diversamente specificato nell'Articolo 3. Il Supporto tecnico o altri tipi di supporto forniti per una Macchina in garanzia come, ad esempio, l'assistenza con domande relative a "come fare per" e quelle riguardanti il setup e l'installazione, sono forniti senza garanzia di alcun tipo. Alcune giurisdizioni non consentono l'esclusione, espresa o implicita, delle garanzie, pertanto, la suddetta esclusione potrebbe non essere applicabile. In tal caso, la durata delle Garanzie sarà limitata al periodo di garanzia e dopo tale periodo non sarà applicata alcuna garanzia. Alcune giurisdizioni non consentono le limitazioni sulla durata di una garanzia implicita, pertanto la limitazione di cui sopra potrebbe non essere applicabile. Le condizioni del presente SOLW non limitano in alcun modo i diritti dei consumatori che non possono essere limitati convenzionalmente.**

Gli accessori, gli articoli di fornitura e consumabili e le parti strutturali (ad esempio, telai e coperture) non sono in garanzia. Le batterie sono articoli consumabili e non in garanzia salvo IBM non specifichi la garanzia nell'Articolo 3. In caso di rimozione o alterazione delle etichette identificative o di parti di essa, la garanzia per le Macchine viene annullata.

### Nessuna omologazione.

Salvo specificato diversamente da IBM in una lettera d'annuncio pubblicata da IBM relativa ad una Macchina, la Macchina non è certificata per il collegamento mediante alcun mezzo a interfacce di reti di telecomunicazione pubbliche. Il certificato può essere richiesto per legge prima di effettuare tale collegamento.

### Data di Inizio della Garanzia

Il periodo di garanzia inizia automaticamente al verificarsi della prima delle seguenti condizioni:

(a) per una Macchina specificata come Setup del Cliente (Customer Set Up, CSU), (i) due giorni di calendario dalla consegna al Cliente finale di IBM da parte del corriere IBM, oppure (ii) dopo due giorni di calendario dal periodo di transito standard consentito riportato alla pagina <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> dall'ultima sede IBM, a seconda di quale tra queste condizioni si verifica prima; e

(b) per una Macchina specificata come Installata da IBM (Install by IBM, IBI), il (i) giorno di calendario successivo al giorno in cui IBM ha completato la relativa procedura di installazione standard, o (ii) 45 giorni dopo la spedizione da parte di IBM, a seconda di quale tra queste condizioni si verifica prima.

Alcune offerte di servizi e prodotti IBM collegate ad una "Data di Installazione" della Macchina saranno fatturate e il periodo avrà inizio nella data di inizio della garanzia della Macchina come sopra specificato.

## Installazioni

Il Cliente deve attenersi alle istruzioni fornite per l'installazione delle Macchine CSU. Se una Macchina, della cui installazione è responsabile IBM, non è resa disponibile per l'installazione entro sei mesi dalla data in cui IBM ha consegnato la Macchina all'acquirente o al rivenditore, l'installazione sarà soggetta ad un corrispettivo in base alle condizioni relative ai Servizi concordate separatamente con IBM.

Per una Macchina della cui installazione è responsabile IBM, se l'acquirente sceglie di installare o mantenere da solo la Macchina, riposizionare la Macchina o provvedere a farla installare, mantenere o riposizionare da terzi, IBM si riserva il diritto di controllare la Macchina prima di fornire il servizio di garanzia. IBM può, a sua unica discrezione, addebitare l'attività di controllo. Se la Macchina non è in condizioni accettabili per il servizio di garanzia, secondo quanto determinato esclusivamente da IBM, il Cliente può richiedere a IBM di ripristinare le condizioni di idoneità per il servizio o ritirare la richiesta per il servizio di garanzia. IBM determinerà se il ripristino è possibile. Il ripristino è un Servizio a costo fatturabile. Se specificato, potranno essere applicati costi aggiuntivi quali il trasporto o la spedizione speciale.

Le funzioni, le conversioni o gli aggiornamenti implicano la rimozione di parti e la loro restituzione ad IBM. Una parte o funzionalità IBM installata durante l'installazione iniziale di una Macchina è soggetta al periodo di garanzia della Macchina, in vigore a partire dall'installazione della Macchina. Una parte o funzionalità IBM che sostituisce una parte o funzionalità precedentemente installata acquisisce il periodo di garanzia restante della parte o funzionalità sostituita. Una parte o funzionalità IBM che è stata aggiunta ad una Macchina senza sostituzione di una parte o funzionalità precedentemente installata è soggetta al periodo di garanzia specificato per la parte o funzionalità aggiunta. Salvo diversamente specificato da IBM, il periodo di garanzia, il tipo di servizio di garanzia e il livello di servizio di tale parte o funzionalità sono gli stessi della Macchina su cui è installata.

Quando il servizio di garanzia comporta la sostituzione di una Macchina o di una sua parte, l'articolo sostituito diventa proprietà di IBM, mentre la sostituzione diventa di proprietà del Cliente. Il Cliente dichiara che tutte le parti rimosse sono originali e inalterate. La sostituzione potrebbe non prevedere un pezzo nuovo, ma sarà comunque perfettamente funzionante e almeno funzionalmente equivalente all'elemento sostituito. La sostituzione acquisisce lo stato di garanzia dell'articolo sostituito.

## Servizio di Garanzia

Se la Macchina IBM non funziona come garantito durante il periodo di garanzia, fare riferimento alla documentazione sui servizi consegnata con la Macchina per informazioni sulle procedure per la determinazione del problema e l'assistenza del supporto. Una copia della documentazione sui servizi per la Macchina è inoltre disponibile alla pagina web <https://www.ibm.com/support/pages/node/631363> sotto Supporto e Download.

Se la risoluzione del problema risulta impossibile con la documentazione sui servizi, contattare IBM o il rivenditore per ottenere il servizio di garanzia. Le informazioni di contatto di IBM vengono fornite nell'Articolo III.

IBM tenterà di diagnosticare e di risolvere il problema per telefono o elettronicamente accedendo ad un sito web IBM. Alcune Macchine dispongono di funzionalità per il supporto remoto per la segnalazione diretta di problemi, per loro diagnosi e risoluzione con IBM. È necessario attenersi alle procedure per la determinazione e risoluzione del problema specificate da IBM.

Successivamente alla determinazione del problema, se IBM riterrà che è necessario un intervento on-site, sarà programmato l'intervento di un tecnico dell'assistenza presso la sede della Macchina.

IBM potrà utilizzare tool, di proprietà o forniti da IBM per l'erogazione del Servizio (IBM Tools). IBM sviluppa e utilizza continuamente nuovi programmi e funzionalità allo scopo di fornire supporto per la risoluzione dei problemi in loco o da remoto ai Clienti IBM. Alcuni strumenti IBM (ad esempio un'applicazione, o App) vengono utilizzati dai tecnici in loco per acquisire le immagini della Macchina e trasmetterle ad uno specialista IBM in remoto, per consentire una riparazione più rapida ed economica e la risoluzione dei problemi più complessi con un'unica visita. A meno che non venga autorizzato per iscritto da IBM, il Cliente non ha diritto di accedere, conservare, copiare o utilizzare gli IBM Tools e al Cliente non viene fornita, né resa implicita alcuna licenza o diritti di proprietà derivanti dall'utilizzo degli IBM Tools impiegati nell'erogazione dei Servizi. Gli IBM Tools sono soggetti alle condizioni ad essi associate. Gli IBM Tools non sono coperti da garanzia. Se applicabile, al completamento del Servizio, il Cliente acconsente a cessare l'uso, disinstallare e rimuovere gli IBM Tools dalle Macchine Eleggibili e dalle strutture del Cliente.

Il servizio di garanzia può essere eseguito presso la sede del Cliente o presso le sedi di IBM. IBM può spedire l'intera Macchina o parti della stessa o il relativo software presso altre sedi IBM o di terzi in tutto il mondo. IBM utilizza risorse globali (personale temporaneamente residente utilizzato a livello locale e altre risorse in tutto il mondo utilizzate a qualsiasi titolo) per la fornitura dei servizi di garanzia.

IBM non è responsabile del risparmio o della protezione dei fondi, dei programmi non forniti da IBM con le apparecchiature originali o dei dati contenuti in una Macchina restituita a IBM. Prima di restituire una Macchina a IBM, il Cliente deve rimuovere in modo sicuro tutti i programmi non IBM e tutti i dati (compresi i dati riservati, di proprietà e personali per quanto riguarda qualsiasi persona fisica o giuridica) da qualsiasi Macchina restituita ad IBM e si accerterà che sia priva di limitazioni normative per garantirne la restituzione. Il Cliente è responsabile di eseguire un adeguato backup dei contenuti del sistema.

**Aggiornamenti.** Il Cliente ha la responsabilità di provvedere al download o di ottenere da IBM e installare il Codice Macchina designato (microcodice, codice di sistema input/output di base (basic input/output system code, BIOS), dei programmi di utilità, dei driver dei dispositivi dei diagnostici consegnati con una Macchina IBM) e di altri aggiornamenti software, in modo tempestivo, scaricati da un sito web IBM o altri supporti elettronici e di attenersi alle istruzioni fornite da IBM. Il Cliente potrà richiedere a IBM di installare le modifiche del Codice Macchina come servizio fatturabile.

IBM, il suo subfornitore o il rivenditore cercheranno di gestire e installare le modifiche tecniche per la Macchina.

**CRU.** Alcune parti delle Macchine IBM sono indicate come Customer Replaceable Unit (CRU). Se il problema può essere risolto con una CRU (ad es. la tastiera, la memoria, il disco fisso) IBM consegnerà la CRU al Cliente che avrà cura di installarla.

## Responsabilità del Cliente

Il Cliente dovrà:

- a. informare IBM o il rivenditore delle modifiche presso la sede della Macchina;
- b. prima che una Macchina o una sua parte venga sostituita, di rimuovere tutte le funzionalità, parti, opzioni, modifiche e unità connesse che non siano comprese nella garanzia e garantire che la Macchina sia priva di qualsiasi limitazione legale che ne impedisca la sostituzione;
- c. quando il tipo di servizio di garanzia prevede la spedizione della Macchina malfunzionante a IBM, spedirla opportunamente imballata, come da specifiche IBM, presso una sede indicata da IBM. Dopo che la Macchina è stata riparata o sostituita, IBM riconsegnerà la Macchina riparata oppure fornirà una Macchina sostitutiva a proprie spese, salvo diversamente specificato da IBM;
- d. ottenere l'autorizzazione da parte del proprietario di una Macchina prima di richiedere il servizio di garanzia, se applicabile;
- e. fornire un accesso sufficiente e sicuro alle strutture e alla Macchina per consentire l'erogazione dei servizi (pulite, ben illuminate e adatte allo scopo), compresa l'area di lavoro appropriata per il disassemblaggio e riassetto della Macchina IBM;
- f. attenersi alle procedure di richiesta del servizio che IBM fornisce e alle linee guida relative alle responsabilità e forniture dell'operatore, prima di inserire una richiesta;
- g. consentire ad IBM, a un suo subfornitore o al rivenditore di installare modifiche tecniche obbligatorie, quali quelle richieste per la sicurezza; e
- h. rimanere responsabile della protezione adeguata della Macchina e di tutti i dati ivi contenuti ogni qualvolta che IBM vi accede in remoto per fornire assistenza nell'individuazione del problema. Se il Cliente nega l'accesso a IBM, IBM potrà essere limitata nella propria capacità di risolvere il problema.

## Limitazione di Responsabilità

**La responsabilità complessiva di IBM per tutte le richieste di risarcimento relative alla presente Macchina sarà limitata ai soli danni diretti effettivi, subiti dal Cliente, per un ammontare massimo pari al totale degli importi pagati per la Macchina che è oggetto dell'azione legale, indipendentemente dai motivi su cui si basa l'azione stessa. In nessun caso IBM sarà responsabile per danni speciali, incidentali, indiretti o per danni economici di tipo consequenziale, o perdite di profitto, di opportunità commerciali, di fatturato, di avviamento di previsti risparmi. I seguenti importi, se IBM ne è responsabile per legge, non sono soggetti a quanto sopra specificato: i) danni fisici a persone (incluso il decesso); ii) danni ai beni immobili e mobili; e iii) danni che non possono essere limitati dalla legge applicabile. Questa limitazione si applica complessivamente a IBM, alle relative consociate, subappaltatori, subresponsabili e fornitori.**

Il Cliente e IBM accettano di provvedere alla rispettiva gestione del rischio (compresa l'assicurazione) in caso di danni, distruzione, perdita, furto o confisca (complessivamente indicato come Perdita) dei rispettivi beni materiali (di proprietà o in locazione) e nessuna delle Parti sarà responsabile verso l'altro per tale Perdita, tranne in caso di negligenza ai sensi della legge applicabile.

## Legge applicabile

Le leggi del paese in cui è stata acquistata la Macchina disciplineranno, interpreteranno e rispetteranno tutti i diritti e gli obblighi di IBM e del Cliente relativi all'oggetto del presente SOLW, senza creare conflitto con i principi di legge.

Tutti i diritti e le obbligazioni sono di competenza esclusiva della giurisdizione dello stato in cui è stata acquistata la Macchina.

## Protezione del Trattamento dei Dati Personali

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici DPA si applicano ai dati personali presenti nel Contenuto, qualora, e nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Dati Personali, ad eccezione delle Informazioni di Contatto Commerciale, non sono richiesti per l'erogazione del Servizio di Garanzia da parte di IBM. Di conseguenza, il Cliente accetta di non fornire o altrimenti rendere disponibili a IBM eventuali Dati Personali diversi dalle Informazioni di natura commerciale in relazione ai Servizi. Il Cliente riconosce che IBM non ha alcun obbligo di verificare i dati forniti dal Cliente al fine di determinare se essi contengano Dati Personali; tuttavia, qualora IBM venga a conoscenza della presenza di Dati Personali nei dati forniti dal Cliente, il Cliente stesso fornirà a IBM indicazioni per eliminare tali Dati Personali, su richiesta del Cliente. Ai fini di questa clausola, "Informazioni di Contatto Commerciale" indica dati sui contatti commerciali divulgati dal Cliente a IBM, inclusi i nomi, i titoli professionali, gli indirizzi commerciali, i numeri di telefono e gli indirizzi email di Dipendenti e fornitori del Cliente.

## Parte 2 – Condizioni Obbligatorie di un Paese

---

### AMERICHE

#### **Legge applicabile – Sostituire i termini "Legge applicabile" con:**

**In Argentina:** Entrambe le parti concordano sull'applicazione delle leggi in vigore nella Repubblica d'Argentina, indipendentemente dai principi sui conflitti di legge. Qualsiasi procedimento riguardante i diritti, i doveri e gli obblighi derivanti dal presente Accordo sarà presentato presso il Tribunale Commerciale Ordinario della "Ciudad Autónoma de Buenos Aires".

**In Canada:** Entrambe le parti concordano sull'applicazione delle leggi della Provincia dell'Ontario.

**In Cile:** Entrambe le parti concordano sull'applicazione delle leggi in vigore in Cile, indipendentemente dai principi sui conflitti di legge. Qualsiasi conflitto, interpretazione o violazione in relazione al presente Accordo che non possa essere risolto dalle Parti deve essere rimesso alla giurisdizione dei Tribunali Ordinari della città e del distretto di Santiago.

**In Colombia:** Entrambe le parti concordano sull'applicazione delle leggi in vigore nella Repubblica di Colombia, indipendentemente dai principi sui conflitti di legge. Tutti i diritti, i doveri e le obbligazioni sono di competenza esclusiva dei Giudici della Repubblica di Colombia.

**In Ecuador:** Entrambe le parti concordano sull'applicazione delle leggi in vigore nella Repubblica di Ecuador, indipendentemente dai principi sui conflitti di legge. Qualsiasi controversia derivante o relativa al presente Accordo sarà sottoposta ai Giudici Civili di Quito e al procedimento sommario verbale.

**In Perù:** Entrambe le parti concordano sull'applicazione delle leggi in vigore nella Repubblica di Perù, indipendentemente dai principi sui conflitti di legge. Eventuali discrepanze che potrebbero sorgere tra le parti in merito all'esecuzione, interpretazione o al rispetto del presente Accordo che non possono essere direttamente risolte, saranno sottoposte alla Giurisdizione e alla Competenza dei Giudici e Tribunali del distretto legale 'Cercado de Lima'.

**Negli Stati Uniti, Anguilla, Antigua/Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Bonaire, Isole Vergini britanniche, Isole Cayman, Curaçao, Dominica, Grenada, Guyana, Giamaica, Montserrat, Saba, Saint Eustatius, Saint Kitts e Nevis, Saint Lucia, Saint Maarten, Saint Vincent e Grenadine, Suriname, Tortola, Trinidad e Tobago, Turk e Caicos:** Entrambe le parti concordano sull'applicazione prevista nello Stato di New York, negli Stati Uniti.

**In Uruguay:** Entrambe le parti concordano sull'applicazione delle leggi dell'Uruguay. Eventuali discrepanze che potrebbero sorgere tra le parti in merito all'esecuzione, interpretazione o al rispetto del presente Accordo che non possono essere direttamente risolte, saranno sottoposte ai Tribunali di Montevideo ("Tribunales Ordinarios de Montevideo").

**In Venezuela:** Entrambe le parti concordano sull'applicazione delle leggi in vigore nella Repubblica del Venezuela, indipendentemente dai principi sui conflitti di legge. Le parti convengono di sottoporre qualsiasi conflitto relativo al presente Accordo ai Tribunali dell'area metropolitana della Città di Caracas.

#### **Aggiungere quanto segue alla fine della Legge applicabile:**

**In Brasile:** Tutte le dispute derivanti da o correlate al presente Accordo, inclusi i procedimenti sommari, saranno portati dinanzi alla giurisdizione esclusiva del Foro della Città di São Paulo, Stato of São Paulo, Brasile e le parti concordano irrevocabilmente con questa specifica giurisdizione rinunciando a qualsiasi altra, per quanto privilegiata possa essere.

**In Messico:** Le Parti convengono di sottoporsi alla giurisdizione esclusiva dei tribunali di Città del Messico per risolvere qualsiasi controversia derivante dal presente Accordo. Le Parti rinunciano a qualsiasi altra giurisdizione che possa risultare più consona per loro a causa del loro domicilio attuale o futuro o per qualsiasi altro motivo.

### ASIA PACIFICO

#### **Leggi applicabili e Ambito Geografico – Sostituire "il paese in cui è stata acquistata la Macchina" con:**

**In Australia:** lo Stato o Territorio in cui viene acquistata la Macchina.

**Cambogia, Laos:** lo Stato di New York, Stati Uniti.

**In Hong Kong:** Hong Kong S.A.R. della RPC

**In Corea:** la Repubblica di Corea e subordinata al tribunale del Distretto Centrale di Seoul della Repubblica di Corea

**In Macau:** Macau S.A.R. della RPC

**In Taiwan:** Taiwan

#### **Legge applicabile – Aggiungere Risoluzione delle controversie**

**In Cambodia, Laos, Philippines, Sri Lanka:** Eventuali controversie verranno risolte dall'arbitrato che si terrà a Singapore secondo le Regole dell'Arbitrato del Singapore International Arbitration Center ("Regole SIAC").

**In India:** Le controversie saranno infine risolte in conformità con The Arbitration and Conciliation Act, 1996, in vigore al momento, in inglese, con sede a Bangalore, India. Se l'importo in questione è inferiore o uguale a cinque Rupie Indiane la controversia sarà gestita con un arbitro, mentre, nel caso di un importo sia maggiore, gli arbitri saranno tre. In caso di sostituzione di un arbitro, il procedimento continuerà dal punto in cui ci si trovava quando si è verificata la vacanza.

**In Indonesia:** Le controversie saranno risolte tramite arbitrato che sarà tenuto a Jakarta, Indonesia, secondo le regole del Consiglio Nazionale Indonesiano dell'Arbitrato (Badan Arbitrase Nasional Indonesia o "BANI").

**In Malaysia:** Le controversie saranno risolte tramite arbitrato che sarà tenuto a Kuala Lumpur, secondo le Regole dell'Arbitrato del Centro Regionale di Kuala Lumpur per l'Arbitrato ("Regole KLRCA").

**Nella Repubblica Popolare Cinese:** Entrambe le Parti hanno il diritto di inviare una richiesta di risoluzione della controversia alla Commissione Arbitrale Economica e Commerciale Internazionale Cinese, con sede a Pechino, PRC, per l'arbitrato.

**In Vietnam:** le controversie saranno risolte tramite arbitrato che sarà tenuto in Vietnam, secondo le Regole dell'Arbitrato del Vietnam International Arbitration Centre ("Regole VIAC").

#### **Legge applicabile – Aggiungere: giurisdizione**

Per qualsiasi controversia le Parti saranno competenti e soggette all'esclusiva giurisdizione i seguenti tribunali:

**Hong Kong, Macau:** I tribunali di Hong Kong Special Administrative Region (SAR);

**Korea:** il Tribunale di Seoul Central District della Repubblica di Corea;

**Taiwan:** i tribunali di Taiwan.

#### **Garanzia della Macchina – Aggiungere alla fine del presente articolo:**

**In Australia:** Queste garanzie si aggiungono a tutti i diritti previsti e sono limitate nella misura consentita dal Competition and Consumer Act 2010.

**In Nuova Zelanda:** Queste garanzie si aggiungono a tutti i diritti previsti dal Consumer Guarantee Act del 1993 o ad altre legislazioni che non possono essere limitate dalla legge.

#### **Data di Inizio della Garanzia**

**In Giappone:** In (a), sostituire "(i) due giorni di calendario dalla consegna al Cliente finale di IBM da parte del corriere IBM, oppure (ii) dopo due giorni di calendario dal periodo di transito standard consentito riportato alla pagina <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> dall'ultima sede IBM, a seconda di quale tra queste condizioni si verifica prima;" con: alla data di scadenza del periodo di transito standard consentito riportato alla <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> dall'ultima sede IBM.

In (b)(i), sostituire "giorno di calendario successivo al giorno in cui IBM ha completato la relativa procedura di installazione standard" con: 10 giorni di calendario dal completamento da parte di IBM della propria procedura di installazione standard.

**Nella RPC e in Taiwan, Hong Kong, Macau:** nell'articolo (b) per IBI, in "ii", sostituire "45 giorni" con: 75 giorni

#### **Responsabilità**

**In Australia:** Aggiunge alla fine della prima frase: (ad esempio, se basato sul contratto, un illecito, una negligenza, un statuto o altro)

Aggiungere questo nuovo paragrafo dopo il primo paragrafo: Laddove IBM violi una garanzia implicita nel Competition and Consumer Act 2010, la responsabilità di IBM è limitata (a) ai servizi, alla nuova erogazione dei servizi o al pagamento dei costi legati alla nuova erogazione dei servizi; e (b) ai beni, alla riparazione o alla sostituzione di beni o alla fornitura di beni equivalenti o il pagamento dei costi di sostituzione dei beni o di riparazione dei beni. Nessuna di queste limitazioni si applica laddove una garanzia si riferisca al diritto di vendere, al pacifico possesso o al chiaro titolo di un bene secondo il Prospetto 2 del Competition and Consumer Act.

**Nelle Filippine – Nella terza frase dopo la parola "speciali" e prima della parola "incidentali," aggiungere:** (compresi i danni nominali), morali,

## **EUROPA, MEDIO ORIENTE, AFRICA (EMEA)**

### **Servizio di Garanzia**

#### **Data di Inizio della Garanzia**

**In Austria, Cipro, Repubblica Ceca, Grecia, Islanda, Israele, Slovacchia –** sostituire "periodo di transito standard consentitoriportato alla pagina <http://www.ibm.com/support/pages/node/1120299> dall'ultima sede IBM" con: consegna della macchina

Aggiungere per IBI: **Data di Inizio della Garanzia per (b) IBI:**

**In Russia, Armenia, Azerbaigian, Bielorussia, Georgia, Kazakistan, Kirghizistan, Tagikistan, Turkmenistan, Ucraina, Uzbekistan –** In "ii", sostituire "45 giorni" con: 75 giorni

**In MEA:** In "ii", sostituire "45 giorni" con: 60 giorni

### **Servizio di Garanzia**

**Europa Occidentale – aggiungere:**

Aggiungere dopo il primo paragrafo:

**In tutti i paesi dell'Europa Occidentale:** La garanzia per le Macchine acquistate in Europa Occidentale è applicabile in tutti i paesi dell'Europa Occidentale, a condizione che le Macchine siano state annunciate e rese disponibili in tali paesi. Per gli scopi di questo paragrafo, l'Europa Occidentale include i paesi membri dell'Unione Europea e Andorra, Islanda, Liechtenstein, Monaco, Norvegia, Regno Unito, San Marino, Svizzera e Stato del Vaticano.

Se si acquista una Macchina nell'Europa Occidentale, è possibile ottenere il servizio di garanzia per quella Macchina in uno qualsiasi di quei paesi da un rivenditore IBM autorizzato a fornire il servizio di garanzia o da IBM, a condizione che la Macchina sia stata annunciata e resa disponibile da IBM nel paese in cui si desidera ottenere il servizio.

#### **Austria, Germania – Aggiungere:**

Durante il periodo di garanzia, il trasporto per la consegna ad IBM della Macchina malfunzionante sarà a spese di IBM.

#### **Medio Oriente, Africa – Aggiungere:**

Se si acquista una Macchina in un paese del Medio Oriente o dell'Africa, è possibile ottenere il servizio di garanzia per quella Macchina da un ente IBM all'interno del paese di acquisto, se tale ente IBM fornisce il servizio di garanzia in quel paese, o da un rivenditore IBM, autorizzato da IBM a fornire il servizio di garanzia per quella Macchina in tale paese. Il servizio di Garanzia è disponibile entro 50 chilometri da una sede di servizi IBM o da un service provider autorizzato da IBM. Il Cliente è responsabile dei costi di trasporto per le Macchine che si trovano oltre 50 KM da una sede di servizi IBM o da un service provider autorizzato da IBM.

#### **Limitazione di Responsabilità**

**In Belgio, Francia, Germania, Italia, Lussemburgo, Malta e Spagna:** *inserire dopo "sarà limitata":* pari al maggiore importo tra € 500.000 (cinquecentomila euro) e il

**In Irlanda e nel Regno Unito** *Nella seconda frase, eliminare la parola* economici

**In Portogallo** *sostituire "importi pagati per la Macchina che è oggetto dell'azione legale" con:* un massimo di €500.000 (cinquecento mila euro)

**In Russia:** *inserire prima della seconda frase la seguente nuova frase:* IBM non sarà responsabile per il vantaggio mancato.

**In Spagna:** *nella prima frase, sostituire la frase "danni diretti effettivi, subiti dal Cliente" con:* "danni comprovati subiti dal Cliente come conseguenza diretta di inadempienza da parte di IBM"

**In Slovacchia:** *inserire dopo la prima frase la seguente nuova frase:* In riferimento al § 379 del Commercial Code, Act No. 513/1991 Coll. come modificato, e concernente tutte le condizioni relative alla conclusione dell'Accordo, entrambe le parti dichiarano che il danno totale prevedibile, che può accumularsi, non deve superare l'importo di cui sopra, ed è il massimo per cui IBM è responsabile.

**Nel Regno Unito ed in Irlanda:** *Nella prima frase, sostituire la frase "danni diretti effettivi, subiti dal Cliente, per un ammontare massimo pari al" con:* "il 125% di

*Sostituire la seconda frase con:*

**In Belgio, Paesi Bassi e Lussemburgo:** IBM non sarà responsabile per danni indiretti o consequenziali, mancato guadagno, o perdite di profitto, di opportunità commerciali, di fatturato, di avviamento, danni alla reputazione o di previsti risparmi, di qualsiasi reclamo di terzi nei confronti del Cliente e perdita (o danneggiamento) dei dati.

**In Francia:** In nessun caso IBM sarà responsabile per danni alla reputazione, danni indiretti, mancato guadagno o per perdite di profitto, di opportunità commerciali, di fatturato, di avviamento o di previsti risparmi.

**In Germany:** *sostituire (iii) con:* danni causati intenzionalmente o per grave negligenza.

**In Portogallo:** IBM non sarà responsabile per danni indiretti, inclusa la perdita di profitto.

**In Spagna:** In nessun caso IBM sarà responsabile per danni alla reputazione, mancato guadagno o per perdite di profitto, di opportunità commerciali, di fatturato, di avviamento o di previsti risparmi.

#### **Legge applicabile -**

*Sostituire "paese in cui è stata acquistata la Macchina" con:*

**Ucraina e Uzbekistan:** Austria

**Solo per accordi offshore: In Estonia, Lettonia e Lituania:** Finlandia

**In Algeria, Andorra, Benin, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Capo Verde, Repubblica Centrafricana, Ciad, Comore, Repubblica del Congo, Gibuti, Repubblica Democratica del Congo, Guinea Equatoriale, Guyana francese, Polinesia francese, Gabon, Guinea, Guinea-Bissau, Costa d'Avorio, Libano, Madagascar, Mali, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Marocco, Nuova Caledonia, Niger, Riunione, Senegal, Seychelles, Togo, Tunisia, Vanuatu, Wallis e Futuna:** Francia

**In Angola, Bahrain, Botswana, Egitto, Eritrea, Etiopia, Gambia, Ghana, Giordania, Kenya, Kuwait, Liberia, Malawi, Malta, Mozambico, Nigeria, Oman, Pakistan, Qatar, Ruanda, Sao Tome e Principe, Arabia Saudita, Sierra Leone, Somalia, Tanzania, Uganda, Emirati Arabi Uniti, Cisgiordania/Gaza, Yemen, Zambia e Zimbabwe:** Inghilterra e Galles

**In Liechtenstein:** Svizzera

**In Sudafrica, Namibia, Lesotho e Swaziland:** la Repubblica del Sudafrica

**Nel Regno Unito:** Inghilterra e Galles

**In Francia:** *aggiungere alla fine della prima frase:* Le parti convengono che gli Articoli 1222 e 1223 del Codice Civile Francese non sono applicabili.

#### **Legge applicabile – Aggiungere: giurisdizione**

**Per gli accordi offshore: In Albania, Armenia, Azerbaigian, Bielorussia, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Repubblica della Macedonia del Nord, Georgia, Kazakistan, Kosovo, Kirghizistan, Moldavia, Montenegro, Romania, Russia, Serbia, Tagikistan, Turkmenistan, Ucraina e Uzbekistan:** Tutte le controversie derivanti dal presente Accordo saranno definitivamente risolte dal Centro Internazionale Arbitrale della Camera di Commercio Austriaca (Organismo Arbitrale), in base alle regole dell'Arbitrato di tale Centro Arbitrale (Regole di Vienna), in Vienna, Austria, con l'inglese come lingua ufficiale, da tre arbitri imparziali nominati conformemente alle Regole di Vienna. Ogni parte nominerà un arbitro che

unitamente nominerà un presidente indipendente entro 30 giorni, altrimenti il presidente sarà nominato dall'Organismo Arbitrale in base alle Regole di Vienna. Gli arbitri non avranno alcuna autorità per concedere decreti ingiuntivi o risarcimenti per danni esclusi o superiori ai limiti specificati nel presente Accordo. Nulla nel presente Accordo impedirà a ciascuna Parte di ricorrere ad un procedimento giudiziario per stabilire la validità o il diritto di proprietà di un copyright o 2) determinare la validità o proprietà di eventuali copyright, brevetti o marchi posseduti o rivendicati da una Parte o da una società del Gruppo Aziendale, o (3) il recupero crediti per importi inferiori a 500.000,00 Dollari USA.

**Solo per accordi offshore: In Estonia, Lettonia e Lituania:** Tutte le controversie derivanti dal presente Accordo verranno risolte dal Collegio Arbitrale della Camera di Commercio della Finlandia (Finland Chamber of Commerce, FAI) (Organismo Arbitrale) in base alle Regole di Arbitrato della Camera di Commercio della Finlandia (Regole), ad Helsinki, Finlandia, in inglese come lingua ufficiale, da tre arbitri designati imparziali in conformità con tali Regole. Ciascuna Parte nominerà un arbitro che unitamente nominerà un presidente indipendente entro 30 giorni o, altrimenti, il presidente sarà nominato dall'Organismo Arbitrale in base alle Regole. Gli arbitri non avranno alcuna autorità per concedere decreti ingiuntivi o risarcimenti per danni esclusi o superiori ai limiti specificati nel presente Accordo. Nulla nel presente Accordo impedirà a ciascuna Parte di ricorrere ad un procedimento giudiziario per stabilire la validità o il diritto di proprietà di un copyright o 2) determinare la validità o proprietà di eventuali copyright, brevetti o marchi posseduti o rivendicati da una Parte o da una società del Gruppo Aziendale, o (3) il recupero crediti per importi inferiori a 500.000,00 Dollari USA.

**Solo per accordi offshore: In Russia:** tutte le controversie saranno risolte dal Tribunale Arbitrale di Mosca.

**In Afghanistan, Angola, Bahrain, Botswana, Burundi, Capo Verde, Gibuti, Egitto, Eritrea, Etiopia, Gambia, Ghana, Iraq, Giordania, Kenya, Kuwait, Libano, Liberia, Libia, Madagascar, Malawi, Mozambico, Nigeria, Oman, Pakistan, Territori palestinesi, Qatar, Ruanda, São Tomé e Príncipe, Arabia Saudita, Seychelles, Sierra Leone, Somalia, Sudan del Sud, Tanzania, Uganda, Emirati Arabi Uniti, Sahara occidentale, Yemen, Zambia e Zimbabwe:** Tutte le controversie derivanti dal presente Accordo saranno definitivamente risolte dal London Court of International Arbitration (LCIA) (Organismo Arbitrale), secondo le LCIA Arbitration Rules (le Regole), a Londra, Regno Unito, con l'inglese come lingua ufficiale, da tre arbitri imparziali nominati in conformità al Regolamento. Ciascuna Parte nominerà un arbitro che unitamente nominerà un presidente indipendente entro 30 giorni o, altrimenti, il presidente sarà nominato dall'Organismo Arbitrale in base alle Regole. Gli arbitri non avranno alcuna autorità per concedere decreti ingiuntivi o risarcimenti per danni esclusi o superiori ai limiti specificati nel presente Accordo. Nulla nel presente Accordo impedirà a ciascuna Parte di ricorrere ad un procedimento giudiziario per stabilire la validità o il diritto di proprietà di un copyright o 2) determinare la validità o proprietà di eventuali copyright, brevetti o marchi posseduti o rivendicati da una Parte o da una società del Gruppo Aziendale, o (3) il recupero crediti per importi inferiori a 500.000,00 Dollari USA.

**In Algeria, Benin, Burkina Faso, Camerun, Repubblica Centrafricana, Ciad, Repubblica del Congo, Repubblica Democratica del Congo, Guinea Equatoriale, Guyana francese, Polinesia francese, Gabon, Guinea, Guinea-Bissau, Costa d'Avorio, Mali, Mauritania, Mauritius, Marocco, Niger, Senegal, Togo e Tunisia:** Tutte le controversie derivanti dal presente Accordo saranno definitivamente risolte dall'ICC International Court of Arbitration, in Parigi (Organismo Arbitrale), secondo le relative regole arbitrali (le Regole), a Parigi, in Francia, con il francese come lingua ufficiale, da tre arbitri imparziali nominati in conformità alle Regole. Ciascuna Parte nominerà un arbitro che unitamente nominerà un presidente indipendente entro 30 giorni o, altrimenti, il presidente sarà nominato dall'Organismo Arbitrale in base alle Regole. Gli arbitri non avranno alcuna autorità per concedere decreti ingiuntivi o risarcimenti per danni esclusi o superiori ai limiti specificati nel presente Accordo. Nulla nel presente Accordo impedirà a ciascuna Parte di ricorrere ad un procedimento giudiziario per stabilire la validità o il diritto di proprietà di un copyright o 2) determinare la validità o proprietà di eventuali copyright, brevetti o marchi posseduti o rivendicati da una Parte o da una società del Gruppo Aziendale, o (3) il recupero crediti per importi inferiori a 250.000,00 Dollari USA.

**In Sudafrica, Namibia, Lesotho e Swatini:** Tutte le controversie derivanti dal presente Accordo verranno risolte dalla Fondazione Arbitrale del Sud Africa (Arbitration Foundation of Southern Africa, AFSA) (Organismo Arbitrale) in base alle Regole di Arbitrato dell'AFSA (Regole), a Johannesburg, Sud Africa, in inglese come lingua ufficiale, da tre arbitri designati imparziali in conformità con tali Regole. Ciascuna Parte nominerà un arbitro che unitamente nominerà un presidente indipendente entro 30 giorni o, altrimenti, il presidente sarà nominato dall'Organismo Arbitrale in base alle Regole. Gli arbitri non avranno alcuna autorità per concedere decreti ingiuntivi o risarcimenti per danni esclusi o superiori ai limiti specificati nel presente Accordo. Nulla nel presente Accordo impedirà a ciascuna Parte di ricorrere ad un procedimento giudiziario per stabilire la validità o il diritto di proprietà di un copyright o 2) determinare la validità o proprietà di eventuali copyright, brevetti o marchi posseduti o rivendicati da una Parte o da una società del Gruppo Aziendale, o (3) il recupero crediti per importi inferiori a 250.000,00 Dollari USA.

**In Andorra, Austria, Belgio, Cipro, Francia, Grecia, Israele, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Spagna, Svizzera e Turchia:** Tutte le controversie saranno presentate e regolate dalla giurisdizione esclusiva del seguente tribunale della giurisdizione competente:

**In Andorra:** il Tribunale Commerciale di Parigi;

**In Austria:** il Tribunale di Vienna, Austria (Centro Città);

**In Belgio:** i Tribunali di Bruxelles;

**In Cipro:** il foro competente di Nicosia;

**In Francia:** il Tribunale Commerciale di Parigi;

**In Germania:** i Tribunali di Stoccarda;

**In Grecia:** il foro competente di Atene;

**In Israele:** i Tribunali di Tel Aviv Jaffa;

**In Italia:** il Tribunale di Milano;

**In Lussemburgo:** i Tribunali di Lussemburgo;

**Nei Paesi Bassi:** i Tribunali di Amsterdam;

**In Portogallo:** i Tribunali di Lisbona;

**In Spagna:** i Tribunali di Madrid;

**In Svizzera:** il Tribunale Commerciale del cantone di Zurigo;

**In Turchia:** i Tribunali Centrali di Istanbul e le Direzioni Esecutive di Istanbul, la Repubblica della Turchia.

#### **Legge applicabile – Aggiungere Risoluzione delle controversie**

**Albania, Armenia, Azerbaijan, Bielorussia, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Macedonia, Repubblica della Macedonia del Nord, Georgia, Ungheria, Kazakistan, Kirgizstan, Moldavia, Polonia, Romania, Russia, Serbia, Slovacchia, Tajikistan, Turkmenistan, Ucraina e Uzbekistan:** Tutte le controversie saranno risolte in base alle normative dell'Arbitration and Conciliation della Federal Economic Chamber di Vienna (Normative di Vienna).

**Algeria, Benin, Burkina Faso, Burundi, Cameroon, Capo Verde, Repubblica Centrafricana, Chad, Comoros, Repubblica del Congo, Djibouti, Repubblica Democratica del Congo, Guinea Equatoriale, Guinea Francese, Polinesia Francese, Gabon, Guinea, Guinea-Bissau, Costa d'Avorio, Libano, Madagascar, Mali, Mauritania, Mauritius, Mayotte, Marocco, Nuova Caledonia, Niger, Isola della Riunione, Senegal, Seychelles, Togo, Tunisia, Vanuatu, Wallis e Futuna:** Tutte le controversie saranno risolte in base all'arbitrato, amministrato dall' ICC International Court of Arbitration a Parigi, in base alle regole di arbitrato in vigore al momento, salvo diversamente modificato da un accordo tra le Parti.

**Angola, Bahrain, Botswana, Egitto, Eritrea, Etiopia, Gambia, Ghana, Giordania, Kenya, Kuwait, Liberia, Libia, Malawi, Malta, Mozambico, Nigeria, Oman, Pakistan, Qatar, Rwanda, Sao Tome e Principe, Arabia Saudita, Sierra Leone, Somalia, Tanzania, Uganda, Emirati Arabi Uniti, Cisgiordania/Gaza, Yemen, Zambia, Zimbabwe:** tutte le controversie saranno risolte in base all'arbitrato, amministrato dal London Court of International Arbitration, in base alle regole di arbitrato LCIA in vigore al momento, salvo diversamente modificato da un accordo tra le Parti.

**Estonia, Lettonia e Lituania:** tutte le controversie saranno risolte in arbitrato che si terrà ad Helsinki, Finlandia, in conformità alle leggi d'arbitrato della Finlandia allora in vigore.

**Russia:** tutte le controversie saranno risolte dal Tribunale Arbitrale di Mosca.

**Sudafrica, Namibia, Lesotho e Swati:** Tutte le controversie saranno infine risolte mediante arbitrato, amministrato secondo le Regole dell'Arbitration Foundation of South Africa Rules (Regole AFSA), in conformità con le regole dell'arbitrato ICC al momento in vigore, salvo diversamente modificato da un accordo tra le Parti.

## Articolo 3 – Informazioni relative alla Garanzia

Tipi di Macchina	Paese d'acquisto	Periodo di Garanzia	Tipologia del Servizio di Garanzia	Livello di Servizio

Il servizio di garanzia sarà programmato in base a: 1) data di ricezione della richiesta di servizio; 2) tecnologia e ridondanza della Macchina; e 3) disponibilità delle parti. Contattare il rappresentante locale IBM o il service provider per ottenere informazioni specifiche sul paese e la sede.

\*\* Include la Garanzia Standard e ulteriori Servizi di Garanzia Estesa. Consultare i propri consulenti per quanto riguarda il trattamento finanziario adeguato per questa offerta.

### Tipologia del Servizio di Garanzia

#### **Tipo 1 - Servizio per Customer Replaceable Unit (CRU), che include solo le Parti**

IBM fornisce al Cliente le CRU sostitutive che devono essere installate a cura del Cliente. Le informazioni sulle CRU e le istruzioni per la sostituzione vengono spedite insieme alla Macchina e sono disponibili presso IBM su richiesta, in qualsiasi momento. Le CRU sono classificate come Livello 1 (obbligatorio) o Livello 2 (facoltativo). L'installazione delle CRU di Livello 1 è di responsabilità del Cliente. Se in seguito a una richiesta del Cliente, IBM installa una CRU di Livello 1, il Cliente dovrà corrispondere il costo dell'installazione. Il Cliente può installare una CRU di Livello 2 o richiedere che IBM installi la CRU, gratuitamente, in base al tipo di servizio di garanzia previsto per la Macchina. IBM specifica nei materiali spediti con una CRU sostitutiva se la CRU difettosa deve essere restituita ad IBM. Quando è necessaria una restituzione, le istruzioni sulla restituzione ed un contenitore vengono spediti con la CRU sostitutiva. Al Cliente potrà essere addebitata la CRU sostitutiva se IBM non riceverà la CRU difettosa entro 15 giorni dal momento in cui è stata ricevuta la CRU sostitutiva.

#### **Tipo 5 - CRU e Servizio on-site**

A discrezione di IBM, il Cliente riceverà il servizio delle CRU oppure IBM o il rivenditore ripareranno la Macchina malfunzionante presso la sede del Cliente e ne verificheranno il funzionamento.

#### **Tipo 6 - CRU e Servizio di Corriere o Deposito**

A discrezione di IBM, il Cliente riceverà il servizio delle CRU oppure il Cliente dovrà scollegare la Macchina difettosa per il ritiro a cura di IBM. IBM consegnerà al Cliente un contenitore per la spedizione ed un corriere preleverà la Macchina del Cliente e la consegnerà ad un centro di assistenza designato. In seguito alla riparazione o sostituzione, IBM provvederà alla consegna della Macchina. Il Cliente è responsabile della sua installazione e della verifica del funzionamento.

#### **Tipo 7 - CRU Servizio di Consegna o di Posta a domicilio**

A discrezione di IBM, il Cliente riceverà il servizio delle CRU oppure consegnerà o invierà come specificato da IBM (servizio prepagato, salvo diversamente specificato da IBM) la Macchina difettosa adeguatamente confezionata ad una sede designata da IBM. Una volta effettuata la riparazione o la sostituzione della Macchina da parte di IBM, IBM la renderà disponibile per il ritiro da parte del Cliente o, quando previsto, tramite il servizio di Posta a domicilio, IBM la restituirà a proprie spese, salvo diversamente specificato da IBM. Il Cliente è responsabile della sua installazione e della verifica del funzionamento.

#### **Tipo 8 - CRU e Servizio di Sostituzione Macchina**

A discrezione di IBM, il Cliente riceverà il servizio delle CRU specificato oppure IBM avvierà la spedizione verso la sede del Cliente di una Macchina sostitutiva. Il Cliente dovrà confezionare la Macchina difettosa utilizzando il contenitore di spedizione che conteneva la Macchina sostitutiva e restituire la Macchina difettosa ad IBM. Le spese di trasporto, in entrambe le direzioni, saranno a carico di IBM. Al Cliente potrà essere addebitata la Macchina sostitutiva se IBM non riceverà la Macchina difettosa entro 15 giorni dal momento in cui il Cliente ha ricevuto la Macchina sostitutiva. Il Cliente è responsabile della sua installazione e della verifica del funzionamento.

### Livelli di Servizio

I livelli di servizio di seguito indicati sono da considerare **soltanto come obiettivi** di possibili tempi di risposta e non sono pertanto garantiti. Il livello di servizio indicato potrebbe non essere disponibile in tutte le sedi. Potrebbero essere applicati i corrispettivi al di fuori dell'area di servizio standard di IBM. I tempi di risposta si basano sugli orari e giorni lavorativi standard locali. Salvo quanto diversamente specificato, i tempi di risposta sono misurati dal momento in cui IBM viene contattata dal Cliente per la determinazione del problema fino alla risoluzione del problema in remoto da parte di IBM o dal servizio programmato da eseguire.

1 – Il Giorno Lavorativo Successivo (Next Business Day, NBD) è 9x5 e si basa su sforzi commercialmente ragionevoli.

3 – Stessa giornata (Same Day, SD), 24x7.

L'impossibilità di installare e utilizzare strumenti e apparecchiature di connettività remota disponibili per la segnalazione diretta del problema e per la determinazione e risoluzione da remoto del problema stesso potrebbe richiedere un maggiore tempo di risposta.

### Informazioni di Contatto IBM

Per IBM in Canada o negli Stati Uniti, chiamare il numero 1-800-IBM-SERV (1-800-426-7378).

Al di fuori degli Stati Uniti e del Canada, contattare IBM nel proprio paese o visitare IBM Directory of Worldwide Contacts alla pagina web <http://www.ibm.com/planetwide/>.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli della Parte 1 presente documento: "Garanzia sulla Macchina", "Nessuna omologazione", "Data di Inizio della Garanzia", "Installazioni", "Servizio di Garanzia", "Limitazione di Responsabilità", "Legge applicabile"; e i seguenti Articoli della Parte 2 del presente documento: "Limitazione della Responsabilità – In Belgio, Francia, Germania, Italia, Lussemburgo, Malta e Spagna", "Legge applicabile – in Italia".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: