

# ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ НА ПЛАНШЕТНЫЙ КОМПЬЮТЕР (ПЛАНШЕТ) KVADRA\_T (ООО «КНС ГРУПП») Версия 1.3 ревизия 20.12.2023

## Содержание

1. Основные понятия .....	1
2. Общие положения .....	1
3. Условия гарантии .....	1
4. Дополнительные условия .....	5
5. Контактная информация .....	5
6. Изменение условий положения .....	5

## 1. Основные понятия

**Сайт** — <https://квадра.рф>.

**Изготовитель** — ООО «КНС ГРУПП», ОГРН: 5147746249668, адрес места нахождения: 123376, г. Москва, Рочдельская улица, дом 15, строение 15, этаж 4, пом. IV, ком. 4.

**Оборудование** — произведенный Изготовителем планшетный компьютер (планшет), маркированный товарным знаком KVADRA и/или KVADRA\_T.

**Встроенное и предустановленное программное обеспечение (ВПО)** — совокупность машинных кодов и человекочитаемых сценариев, а также требуемых для их функционирования файлов конфигурации и внесенных пользователем данных (таких как настройки, пароли, и т. п.), а также предустановленное программное обеспечение, в том числе операционная система, обеспечивающие функциональность Оборудования, являющиеся неотъемлемой частью Оборудования и поставляемая непосредственно в составе Оборудования или в виде комплекта файлов обновления.

**Конечный пользователь** — физическое лицо, использующее Оборудование исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Авторизованный сервисный партнер** — юридическое лицо, авторизованное Изготовителем на ремонт неисправного Оборудования.

**Положение** — настоящее положение о гарантии на планшетный компьютер (планшет) KVADRA\_T.

## 2. Общие положения

Настоящее Положение устанавливает условия гарантийного обслуживания в отношении Оборудования.

В отношении другого оборудования Изготовитель может установить иные условия гарантийного обслуживания (такие условия могут быть представлены на Сайте или указаны в документации на такое оборудование).

## 3. Условия гарантии

Обслуживание по гарантии производится, если Авторизованный сервисный партнер или Изготовитель установил, что неисправность/поломка Оборудования является гарантийным случаем.

Гарантийное обслуживание производится Авторизованным сервисным партнером по правилам и на условиях, описанных в данном Положении. Актуальный список Авторизованных

сервисных партнеров и контактная информация для обращения указаны на Сайте.

Конечный пользователь осуществляет доставку Оборудования до Авторизованного сервисного партнера для гарантийного обслуживания и обратно самостоятельно и за свой счет. Для проверки права на предъявление Конечным пользователем обращения на осуществление ремонта Оборудования по гарантии Изготовитель или Авторизованный сервисный партнер до принятия решения по существу обращения Конечного пользователя могут запросить документы, подтверждающие факт приобретения Оборудования.

Если Изготовитель не укажет иное на Сайте или в документации на Оборудование, условия гарантийного обслуживания действуют на территории Российской Федерации.

Гарантии, изложенные в настоящем Положении, являются полными и исключительными гарантиями, предоставляемыми Изготовителем, и заменяют все другие гарантии, включая подразумеваемые гарантии или условия относительно удовлетворительного качества, товаропригодности, ненарушения авторских прав и соответствия определенной цели.

Изготовитель не гарантирует, что все дефекты могут быть устранены путем ремонта Оборудования.

Изготовитель не несет ответственности за:

1. функциональность и качество работы программного обеспечения, в том числе ВПО, программного обеспечения третьих лиц;
2. работу Оборудования при несоблюдении условий эксплуатации и иных рекомендаций, предоставленных Изготовителем, если такие рекомендации были предоставлены;
3. ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с Оборудованием;
4. за случайные, косвенные убытки, или утерянные данные, возникшие в связи с использованием или эксплуатацией Оборудования;
5. несовместимость Оборудования с изделиями и программными продуктами третьих лиц;
6. за личную, конфиденциальную информацию, программы, данные, которые были повреждены, утеряны, удалены в процессе осуществления гарантийного обслуживания. При этом Изготовитель не осуществляет извлечение и хранение указанной выше информации, содержащейся в Оборудовании;
7. расходы, связанные с невозможностью использовать неисправное Оборудование, потерей времени, транспортные расходы, потерю доходов и другие потери.

Гарантийное обслуживание Оборудования не осуществляется в следующих случаях:

1. нарушены правила транспортировки, хранения и эксплуатации Оборудования, в том числе если Оборудование повреждено при транспортировке, хранении;
2. неисправности или повреждения, если они вызваны использованием Оборудования в неподходящей среде, установкой программного обеспечения третьих лиц, а также в случаях неквалифицированного обслуживания Оборудования, произведенного неавторизованным

- сервисным центром;
3. причиной неисправности стали механические, химические, температурные (в том числе при несоблюдении условий хранения и эксплуатации), жидкостные повреждения корпуса и/или внутренних узлов Оборудования, попадание внутрь Оборудования или воздействие на Оборудование посторонних веществ, предметов, жидкостей, насекомых, животных;
  4. обнаружено воздействие, вносящее неисправность в Оборудование, нарушающее нормальную работу Оборудования или корректность его данных;
  5. неисправность Оборудования произошла в результате возникновения электротехнического дефекта, вызванного скачками напряжения;
  6. неисправность Оборудования вызвана выходом из строя детали, период гарантии на которую в силу установленных ограничений закончился;
  7. неавторизованное изменение конфигурации или применение элементов (запасных частей), не являющихся оригинальными или не одобренными Изготовителем;
  8. неисправность Оборудования в результате самостоятельного ремонта Оборудования или ремонта Оборудования третьими лицами, не авторизованными Изготовителем;
  9. повреждения, вызванные использованием нестандартных запчастей, комплектующих, программного обеспечения, расходных материалов, агрессивных чистящих материалов;
  10. если дефект Оборудования вызван действием непреодолимых сил, несчастными случаями, стихийными бедствиями, умышленными или неосторожными действиями Конечного пользователя или третьих лиц;
  11. повреждения (недостатки) Оборудования вызваны установкой, сменой или удалением паролей (кодов) Оборудования, ВПО, модификацией и (или) самостоятельной переустановкой ВПО, установкой и использованием неоригинального программного обеспечения;
  12. если дефект Оборудования возник вследствие естественного износа при эксплуатации Оборудования. При этом под естественным износом понимаются последствия эксплуатации Оборудования, вызвавшие ухудшение их технического состояния и внешнего вида из-за длительного использования данного Оборудования;
  13. в случае удаления или изменения идентификационных меток, серийных номеров моделей и оригинальной маркировки с Оборудования или его частей;
  14. в случае истечения срока службы либо срока гарантии Оборудования;
  15. если Оборудование используется для предпринимательских целей отличных от личных, семейных, домашних и иных целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Не являются недостатками и не подпадают под гарантийное обслуживание:

- незначительные отклонения, не влияющие на качество, характеристики или работоспособность Оборудования (например, незначительный шум или незначительное нагревание Оборудования, сопровождающие нормальную работу элементов и систем Оборудования);
- не соответствие Оборудования ожиданиям и требованиям Конечного пользователя.

Если иное не указано на Сайте или в документации на Оборудование, срок гарантии на Оборудование составляет 12 (двенадцать) месяцев с даты передачи Оборудования

первому Конечному пользователю. Если дату передачи Оборудования установить невозможно, тогда с даты изготовления Оборудования. В любом случае срок гарантийного обслуживания не может превышать срок службы Оборудования, установленный Изготовителем. Срок службы Оборудования указывается в документации к Оборудованию.

Конечный пользователь может предоставить любой из следующих документов Изготовителю или Авторизованному сервисному партнеру для идентификации статуса и срока действия гарантии: кассовый чек, электронный кассовый чек, иной документ, оформленный при передаче Оборудования Конечному пользователю.

Конечный пользователь может узнать срок гарантии на конкретное Оборудование путем указания серийного номера Оборудования на сайте: <https://kvadra-service.yadro.com/warranty/>.

Срок ремонта составляет не более 45 (сорока пяти) календарных дней со дня поступления Оборудования на гарантийное обслуживание. Неявка Конечного пользователя для получения подготовленного к выдаче Оборудования, а также явка Конечного пользователя с ненадлежаще оформленными документами на получение Оборудования не может трактоваться как несоблюдение Изготовителем обязательств по срокам ремонта.

На элемент или компонент, замененный Изготовителем или Авторизованным сервисным партнером, не устанавливается новый гарантийный срок. Гарантийный срок на замененные элементы и компоненты заканчивается одновременно с гарантийным сроком, установленным на Оборудование.

Дополнительные компоненты других производителей и поставщиков, а также ВПО предоставляются на условиях «КАК ЕСТЬ». Иные производители и поставщики могут предоставлять свои собственные гарантии непосредственно Конечным пользователям.

Если гарантийное обслуживание предусматривает замену Оборудования или его деталь, то замененное Оборудование (замененная деталь) становится собственностью Изготовителя, а заменяющее Оборудование (заменяющая деталь) становится собственностью Конечного пользователя.

Если Оборудование функционирует неисправно в течение гарантийного срока, Конечному пользователю следует обратиться к Авторизованному сервисному партнеру для получения гарантийного обслуживания.

Авторизованный сервисный партнер осуществляет ремонт Оборудования, в частности:

- осуществляет замену запчастей/комплектующих;
- устраняет недостатки (дефекты) Оборудования.

Если в течение гарантийного периода выявлены недостатки (дефект) Оборудования, и выявленная неисправность (дефект) не была устранена в результате обращения к Авторизованному сервисному партнеру, Изготовитель:

- восстановит работоспособность Оборудования либо
- заменит Оборудование на другое аналогичное Оборудование.

Конечный пользователь самостоятельно осуществляет загрузку и установку обновлений программного обеспечения, в том числе ВПО.

Вопросы относительно функциональности Оборудования, запросы документации, рекомендаций по эксплуатации, какой-либо иной справочной информации, а также вопросы по настройке и установке Оборудования, не относятся к случаям гарантийной поддержки и могут быть направлены на адрес электронной почты, указанный в разделе 5 Положения. Изготовитель не гарантирует каких-либо сроков, которые необходимы для ответов на справочные вопросы, указанные выше.

#### **4. Дополнительные условия**

Для получения гарантийного обслуживания Конечному пользователю следует:

1. выполнять инструкции, содержащиеся в документации на Оборудование, и соблюдать условия настоящего Положения, а также следовать установленным Изготовителем и Авторизованным сервисным партнером процедурам по обращению за гарантийным обслуживанием;
2. разрешить Изготовителю или Авторизованному сервисному партнеру вносить обязательные технические изменения, такие как изменения, необходимые для обеспечения безопасного использования Оборудования;
3. создать резервную копию и удалить все имеющиеся личные данные, отключить блокировку Оборудования и осуществите выход из учетных записей.

#### **5. Контактная информация**

Контактный центр:  
e-mail: [support\\_kvadra@yadro.com](mailto:support_kvadra@yadro.com)

#### **6. Изменение условий Положения**

Положение о гарантии на планшетный компьютер (планшет) KVADRA\_T размещено на Сайте и принимается путем присоединения к нему без каких-либо исключений и оговорок. Вы соглашаетесь с тем, что Изготовитель вправе самостоятельно в одностороннем порядке вносить любые изменения в Положение путем опубликования его новой редакции на Сайте, без направления уведомления о внесенных изменениях.