

# ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ НА ПЛАНШЕТНЫЙ КОМПЬЮТЕР KVADRA\_T

Версия 1.3 ревизия 01.06.2026

## Содержание

<b>Стандартная гарантия</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Основные понятия, используемые в Положении</b> .....	<b>1</b>
<b>3. Условия гарантии и технической поддержки</b> .....	<b>3</b>
3.1. Ограничениям гарантии и технической поддержки.....	3
3.2. Срок стандартной гарантии. Дата начала Гарантии и технической поддержки .....	5
3.3. Уровни обслуживания по стандартной Гарантии и технической поддержки .....	6
3.4. Гарантийные условия на элементы и компоненты Оборудования .....	7
3.5. Условия стандартной Гарантии .....	8
3.6. Условия технической поддержки .....	9
3.7. Опция «Доставка Оборудования на сервисное обслуживание и обратно» .....	10
3.8. Обновления .....	16
3.9. Прекращение технической поддержки .....	16
<b>4. Обязанности пользователя</b> .....	<b>16</b>
<b>5. Ограничение ответственности</b> .....	<b>17</b>
<b>6. Контактная информация Производителя</b> .....	<b>17</b>
<b>7. Изменение условия положения</b> .....	<b>17</b>
<b>8. Приложение № 1 Политика Производителя относительно поврежденных пикселей</b> .....	<b>18</b>

## 2. Основные понятия, используемые в Положении

1. **Стандартная гарантия.** Настоящее положение о гарантии и технической поддержке на планшетный компьютер KVADRA\_T (далее — «Положение») устанавливает стандартные условия гарантийного обслуживания и технической поддержки в отношении планшетного компьютера KVADRA\_T (далее — «Оборудование») производства ООО «КНС ГРУПП» (далее — «Производитель»). В отношении отдельных видов продукции (Оборудования) Производитель может установить иные условия гарантийного обслуживания (такие условия будут представлены на сайте Производителя или указаны в документации, приложенной к продукции (Оборудованию)). Если иное не оговорено в договоре, условия гарантийного обслуживания и технической поддержки для дополнительных аксессуаров к

Оборудованию, которые поставляются не в комплекте с Оборудованием, указаны в Положении о гарантии и технической поддержке на продукцию KVADRA (ООО «Ядро Клиентские Системы»), размещенном на следующем информационном ресурсе: <https://квадра.рф>.

**Оборудование** — это планшетный компьютер KVADRA\_T, включая компоненты и ряд дополнительных принадлежностей, а также аксессуаров, входящие в комплект Оборудования (вложены в упаковку с Оборудованием), но за исключением программного обеспечения, как поставляемого вместе с Оборудованием, так и установленного позднее. Некоторое Оборудование содержит Микрокод (встроенное программное обеспечение).

**Микрокод (встроенное программное обеспечение)** — это 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.), обеспечивающая базовую функциональность Оборудования, являющаяся неотъемлемой частью Оборудования и поставляемая непосредственно в составе Оборудования или в виде комплекта файлов обновления.

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

**Гарантийное обслуживание (Гарантия)** – сервис, предусматривающий диагностику/ремонт/замену Оборудования или его отдельных компонентов/узлов/деталей, неисправность которых заявлена в течение гарантийного срока Оборудования и подтверждена Авторизованным сервисным партнером или Производителем.

**Техническая поддержка** — техническая поддержка Оборудования, оказываемая Производителем, не являющаяся стандартной гарантией. Условия Технической поддержки имеют приоритет над условиями стандартной гарантии, а в случае противоречия заменяют их. Применимость Технической поддержки определяется наличием приобретенного Сертификата в описании состава передаваемого Оборудования или в виде отдельных номенклатурных позиций в первичных документах, или наличием заключенного Договора на техническую поддержку. Виды Технической поддержки указаны в п. 3.6 настоящего Положения.

### 3. Условия гарантии и технической поддержки

Обслуживание по гарантии или технической поддержке производится, если Авторизованный сервисный партнер или Производитель признал неисправность/поломку Оборудования основанием для проведения гарантийного или технического обслуживания.

Право на получение гарантийного обслуживания и/или технической поддержки на условиях настоящего Положения имеет исключительно конечный пользователь (юридическое лицо), который приобрел Оборудование для собственного пользования, а не для продажи (далее — «Конечный пользователь» или «Вы»).

Гарантийное обслуживание и обслуживание в рамках технической поддержки производится Авторизованным сервисным партнером по правилам и на условиях, описанных в данном Положении. Контактная информация для обращения к Авторизованному сервисному партнеру указана на сайте Производителя. Актуальный список Авторизованных сервисных партнеров можно увидеть на сайте <https://квadra.рф>.

Конечный пользователь осуществляет доставку Оборудования до Авторизованного сервисного партнера в ремонт и обратно самостоятельно и за свой счет. Для проверки права на предъявление Конечным пользователем обращения на осуществление ремонта Оборудования по гарантии и технической поддержке Производитель или Авторизованный сервисный партнер может запросить документы, подтверждающие факт приобретения Оборудования.

Если Производитель не укажет иное, стандартные условия гарантийного обслуживания и технической поддержки действуют на территории Российской Федерации.

#### 3.1. Ограничения гарантии и технической поддержки

Гарантии, изложенные в настоящем Положении, являются исключительными гарантиями, предоставляемыми Производителем, и заменяют все другие гарантии, включая подразумеваемые гарантии или условия относительно удовлетворительного качества, товарпригодности, не нарушения авторских прав и соответствия определенной цели.

Производитель не гарантирует, что Оборудование будет работать бесперебойно или без ошибок. Производитель не гарантирует, что все дефекты могут быть устранены путем ремонта Оборудования.

Производитель не несет ответственности за:

1. функциональность и качество работы программного обеспечения третьих лиц, включенного в состав Оборудования;
2. неисправности или повреждения, вызванные неправильным использованием Оборудования, несчастным случаем, модификацией, эксплуатацией в неподходящей физической или операционной среде или в операционной среде, отличной от рекомендованной Производителем, либо неправильно произведенным третьей стороной обслуживанием;
3. работу Оборудования при несоблюдении инструкций, предоставленных Производителем;
4. ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с Оборудованием;

5. несовместимость Оборудования с изделиями и программными продуктами третьих сторон.

Гарантийное обслуживание и техническая поддержка не будет производиться при необходимости ремонта, замены или возврата Оборудования в следующих случаях:

1. нарушены правила транспортирования, хранения и эксплуатации Оборудования, в том числе если Оборудование повреждено при транспортировке, хранении, эксплуатации;
2. 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;
3. обнаружено воздействие, вносящее неисправность в Оборудование, нарушающее нормальную работу Оборудования или корректность его данных. Повреждения, вызванные стихией, пожаром, бытовыми факторами;
4. неисправность Оборудования произошла в результате возникновения электротехнического дефекта, вызванного скачками напряжения;
5. неисправность Оборудования вызвана выходом из строя детали, период гарантии на которую в силу установленных ограничений закончился;
6. неавторизованное изменение конфигурации или применение элементов (запасных частей), не являющихся оригинальными или не одобренными Производителем;
7. самостоятельный ремонт Оборудования или ремонт Оборудования с привлечением подрядчика, не авторизованного Производителем;
8. повреждения, вызванные использованием нестандартных, несовместимых запчастей, комплектующих, программного обеспечения, расходных материалов, агрессивных чистящих материалов;
9. если дефект Оборудования вызван действием непреодолимых сил, несчастными случаями, стихийными бедствиями, умышленными или неосторожными действиями Конечного пользователя или третьих лиц;
10. повреждения (недостатки) Оборудования вызваны установкой, сменой или удалением паролей (кодов) Оборудования, модификацией и (или) переустановкой предустановленного ПО Оборудования, установкой и использованием неоригинального ПО;
11. 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.
12. если заявляются дефекты, связанные с пикселями на дисплее, которые не являются таковыми в соответствии с Политикой в отношении пикселей, установленной в Приложении №1 к Положению.

Ремонту в рамках гарантии или технической поддержки подлежит Оборудование, которое использовалось с соблюдением условий эксплуатации, не содержит следов несанкционированного вскрытия (ремонта) и не имеет механических повреждений, дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки или хранения.

Для Оборудования, на которое распространяется гарантия, техническая и прочая поддержка, ответы на вопросы относительно функциональности, запросы документации, рекомендаций по эксплуатации, какой-либо иной справочной информации, а также на вопросы по настройке и установке Оборудования, будут предоставляться в соответствии с п. 3.3 настоящего Положения и без какого-либо рода гарантий по срокам предоставления ответа.

Гарантия на Оборудование, а также право Конечного пользователя на получение Технической поддержки прекращают действовать в случае несанкционированного удаления или изменения идентификационных меток и оригинальной маркировки с Оборудования или его частей.

3.2. Срок стандартной гарантии. Дата начала гарантии и технической поддержки

Если иное не оговорено в договоре, срок гарантии на Оборудование составляет:

Способ реализации	Срок
Продажа Оборудования Производителем напрямую Конечному пользователю путем заключения договора между Производителем и Конечным пользователем	12 месяцев с даты начала гарантии (с даты отгрузки Оборудования Конечному пользователю от Производителя (дата товарной накладной или УПД).
Продажа Оборудования Производителем с привлечением дистрибьютора путем заключения договора Производителем и дистрибьютором	12 месяцев с даты начала гарантии (с даты передачи Оборудования Конечному пользователю (дата товарной накладной или УПД) при условии соблюдения дистрибьютором стандартного срока реализации Оборудования (передачи Конечному пользователю Оборудования), составляющего 12 месяцев с даты отгрузки Оборудования от Производителя дистрибьютору (дата товарной накладной или УПД).

Если иное не оговорено в договоре, при продаже Оборудования через дистрибьютор гарантийный срок на Оборудование в любом случае не может превышать: 24 месяца (12 месяцев срок гарантии + 12 месяцев срок реализации) с даты с даты отгрузки Оборудования от Производителя дистрибьютору (дата товарной накладной или УПД)

Если срок реализации Оборудования дистрибьютором составил более 12 месяцев, то срок гарантии для Конечного пользователя такого Оборудования (12 месяцев) уменьшается на срок, требуемый для реализации Оборудования дистрибьютором превышающий указанный стандартный срок реализации.

Гарантийный срок не продлевается на время, в течение которого Оборудование не могло быть использовано из-за обнаруженных в нем недостатков. На отремонтированное или заменённое Оборудование дата окончания гарантии устанавливается равной дате окончания гарантии на первоначально сданное Оборудование. Замена в Оборудовании неисправных частей в период гарантийного срока не ведет к установлению нового гарантийного срока, либо нового срока бесплатного гарантийного обслуживания или Техническое поддержке на все Оборудование, либо на замененные части.

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

В степени, разрешенной законодательством, настоящим исключается применение положений закона, увеличивающего установленный продавцом или производителем гарантийный срок.

Техническая поддержка (1) на условиях стандартной гарантии в отношении ремонта; (2) Техническая поддержка, предоставляемая по сертификатам, расширяющим уровень обслуживания (обслуживание на месте установки Оборудования), осуществляется:

При продаже Технической поддержки одновременно с Оборудованием	с даты начала гарантии на Оборудование (см. пункт 3.2 Положения).
--	---

### 3.3. Уровни обслуживания по стандартной гарантии и технической поддержки

Указанные ниже уровни обслуживания представляют собой исключительно ориентировочные показатели времени предоставления услуги. Указанные уровни обслуживания могут не быть доступными во всех регионах. Время предоставления услуги основывается на рабочих днях и часах по Москве.

9×5 — обслуживание 9 часов в день, 5 дней в неделю по рабочим дням с понедельника по пятницу, с 10:00 до 19:00 по московскому времени, за исключением государственных праздников.

Срок ремонта составляет не более 60 календарных дней со дня поступления Оборудования на гарантийное обслуживание или техническую поддержку. Неявка Конечного пользователя для получения подготовленного к выдаче Оборудования, а также явка Конечного пользователя с ненадлежаще оформленными документами не может трактоваться как несоблюдение Производителем обязательств по срокам ремонта.

### 3.4. Гарантийные условия на элементы и компоненты Оборудования

На элемент или компонент, замененный или предоставленный Производителем или Авторизованным сервисным партнером для замены, входящие в комплект Оборудования, распространяется условия гарантийного обслуживания и уровень обслуживания аналогичные тем, которые распространяются на Оборудование, в которое эти элементы или компоненты установлены.

В пределах, разрешенных законодательством, на расходные элементы и материалы, а также конструктивные компоненты (например, каркасы и крышки), а также аксессуары (за исключением, аксессуаров, предусмотренных настоящим Положением), гарантия не распространяется. Если императивная норма законодательства обязывает производителя Оборудования установить такой срок, то он будет равен 14 (четырнадцать) дням с даты начала гарантии.

На чехол с клавиатурой (аксессуар) для планшетного компьютера KVADRA\_T распространяется условия гарантийного обслуживания и уровень обслуживания аналогичные тем, которые распространяются на Оборудование, вместе с которым данный аксессуар был приобретен (если иное не согласовано с Производителем).

Дополнительные компоненты, а также программное обеспечение других производителей предоставляется на условиях «как есть» без установления на такие компоненты и программное обеспечение каких-либо обязательств Производителя по гарантийному или техническому обслуживанию таких компонентов. Однако, независимые производители и поставщики могут предоставлять свои собственные гарантии непосредственно Конечным пользователям.

За исключением случаев, предусмотренных настоящим Положением, если Вы решите самостоятельно заменить или установить элемент или компонент Оборудования, установить несертифицированное программное обеспечение на Оборудование, либо если Вы поручите третьей стороне (не являющейся Авторизованным сервисным партнером Производителя) установку, Производитель оставляет за собой право снять такое Оборудование с гарантийной и Технической поддержки.

Если гарантийное обслуживание предусматривает замену Оборудования или его элемента или компонента, то замененная деталь становится собственностью Производителя, а заменяющая деталь становится Вашей собственностью.

Вы гарантируете, что все снятые элементы являются подлинными и не подвергались изменению. Предоставляемые для

осуществления замены запчастей/комплектующие могут быть не новыми, но они будут исправны и, по меньшей мере, функционально эквивалентны изымаемым.

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

### 3.5. Условия стандартной Гарантии

Гарантийные обязательства включают в себя следующие виды обслуживания:

- а) ремонт: устранение недостатков (дефектов) Оборудования на территории Авторизованного сервисного партнера, в том числе путем замены запчастей/комплектующих и аксессуаров, входящих в комплект Оборудования. Запасные части/комплектующие и аксессуары, входящие в комплект Оборудования предоставляются Авторизованным сервисным партнером в рамках работы по сервисной заявке и подлежат обязательной установке/замене силами сертифицированного инженера Авторизованного сервисного партнера;

- b) замена: Производитель инициирует поставку Оборудования, предназначенного на замену через Авторизованного сервисного партнера. Вам могут выставить счет за Оборудование, доставленное в качестве замены, если Производитель не получит неисправное Оборудование в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после получения Вами Оборудования, предоставленного на замену.

Если в течение гарантийного периода выявлены недостатки (дефект) Оборудования, и выявленная неисправность (дефект) не была устранена в результате обращения к Авторизованному сервисному партнеру, Производитель, по своему усмотрению в случае, если неисправность является гарантийным случаем:

1. восстановит работоспособность Оборудования;
2. заменит его на другое, по крайней мере, функционально эквивалентное (в зависимости от типа и характеристик Оборудования замена должна быть произведена в срок до 6 (шести) месяцев).

### 3.6. Условия поддержки

технической В дополнение к стандартной гарантии на Оборудование Конечный пользователь может приобрести отдельно сертификаты на:

- техническую поддержку на условиях стандартной гарантии в отношении ремонта (данная услуга позволяет приобрести Технической поддержку на срок два / три календарных года с даты начала Технической поддержки (см. п. 3.2. Положения);
- обслуживание на месте установки Оборудования (в период действия сертификата ремонт может быть произведен на месте установки Оборудования, без необходимости отправки Оборудования в Авторизованный сервисный центр. Выезд<sup>1, 2</sup> для ремонта осуществляется в случае невозможности устранения неисправности по телефону или e-mail. Услуга оказывается в стандартные рабочие часы Авторизованного Сервисного Партнера, указанные на <https://квадра.рф>).
- забор Оборудования с целью проведения гарантийного/технического обслуживания такого Оборудования, а также возврат Оборудования по завершении указанного обслуживания (опция “ДОСТАВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ОБРАТНО”) (см. п. 3.7. Положения).

1. В отношении Оборудования, для которого приобретена опция “ДОСТАВКА ОБОРУДОВАНИЯ НА СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ОБРАТНО” (далее – Опция), компания KVADRA на условиях настоящего раздела Положения осуществит забор Оборудования с целью проведения гарантийного/технического обслуживания Оборудования, а

---

<sup>1</sup> Выезд осуществляется не далее 100 км от офиса Авторизованного Сервисного Партнера.

<sup>2</sup> Количество выездов не может превышать 4 (четырёх) в течение 12 месяцев для каждой единицы Оборудования.

3.7. Опция «Доставка оборудования на сервисное обслуживание и обратно»

также произведет возврат Оборудования по завершению такого обслуживания.

2. Применимость Опции определяется наличием приобретенного сертификата в описании состава Оборудования, к которому применяется Опция, или в виде отдельных номенклатурных позиций в первичных документах.

3. Забор и возврат Оборудования могут быть выполнены в том числе представителями транспортных компаний, привлеченных компанией KVADRA на договорной основе (далее – логистический партнер).

4. Оформление заявки и передача неисправного Оборудования

4.1. Если Оборудование, для которого приобретена Опция, функционирует неисправно в течение гарантийного срока/срока технической поддержки, конечный пользователь вправе направить компании KVADRA на адрес электронной почты [support\\_kvadra@yadro.com](mailto:support_kvadra@yadro.com) заявку, в которой указывает серийный номер неисправного Оборудования, описание неисправности Оборудования и предлагаемое место забора такого Оборудования.

Компания KVADRA по электронной почте автоматическим ответным письмом информирует конечного пользователя о регистрации заявки. Обработка и согласование заявок осуществляется с понедельника по пятницу (10:00 – 19:00 по московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

4.2. После регистрации заявки конечный пользователь и компания KVADRA по электронной почте согласуют дату, время и место забора неисправного Оборудования. В случае нахождения заявки в статусе «ожидание ответа от клиента» более 7 календарных дней, такая заявка закрывается автоматически и услуги в рамках Опции не подлежат оказанию компанией KVADRA. В случае непередачи неисправного Оборудования в согласованном месте, дате и времени по обстоятельствам, за которые отвечает конечный пользователь, компания KVADRA вправе осуществить забор неисправного Оборудования следующим способом: направить конечному пользователю уведомление о местонахождении и режиме работы Авторизованного сервисного партнера, куда конечный пользователь может за

свой счет осуществить передачу неисправного Оборудования.

4.3. Компания KVADRA и/или логистический партнер не производит вскрытие упаковки передаваемого конечным пользователем Оборудования и не проверяет соответствие содержимого данным (в том числе наименованию, количеству, состоянию Оборудования), предоставленным конечным пользователем при формировании заявки.

5. Гарантийное/техническое обслуживание Оборудования и его возврат

5.1. По завершении выполнения полученной заявки на гарантийное/техническое обслуживание Оборудования, компания KVADRA информирует о результатах выполнения такой заявки по адресу электронной почты, с которого направлялась заявка на гарантийное/техническое обслуживание Оборудования. Возврат Оборудования осуществляется в согласованное по электронной почте время по месту его забора, если иное место не будет согласовано с компанией KVADRA.

5.2. В случае невозможности передачи Оборудования конечному пользователю в согласованные дату, время и место по обстоятельствам, зависящим от конечного пользователя, либо в случае отсутствия у компании KVADRA согласования с представителем конечного пользователя о дате, времени и месте возврата Оборудования в течение 10 календарных дней, компания KVADRA вправе осуществить возврат Оборудования путем направления представителю конечного пользователя информации о местонахождении и времени работы Авторизованного сервисного партнера, где конечный пользователь может самостоятельно забрать Оборудование. При таком способе возврата Оборудования, риск случайной гибели и повреждения Оборудования переходит к конечному пользователю с момента забора Оборудования у Авторизованного сервисного партнера.

После направления конечному пользователю информации о местонахождении и времени работы Авторизованного сервисного партнера, где конечный пользователь может самостоятельно забрать Оборудование, компания KVADRA закрывает заявку в отношении указанного Оборудования. Само Оборудование переходит на хранение с момента истечения последнего из сроков, содержащихся в абзаце первом настоящего пункта. Компания KVADRA вправе требовать от конечного пользователя возмещение расходов, связанных с хранением такого Оборудования.

5.3. В случае если в день возврата Оборудования конечный пользователь выявил при приемке Оборудования, что его упаковка или само Оборудование имеют видимые недостатки, конечный пользователь незамедлительно информирует об этом компанию KVADRA, после чего следует указаниям компании KVADRA. Также конечному пользователю в обязательном порядке необходимо оставить пометку о выявленных недостатках в транспортном документе.

5.4. Подписание конечным пользователем транспортного документа на Оборудование, либо самостоятельный забор Оборудования у Авторизованного сервисного партнера подтверждает получение Оборудования конечным пользователем без видимых повреждений в надлежащей упаковке, при условии, что в транспортном документе или документе, предоставленном Авторизованным сервисным партнером, отсутствуют пометки о выявленных недостатках.

## 6. Правила передачи Оборудования

6.1. Упаковка передаваемого на гарантийное/техническое обслуживание неисправного Оборудования должна соответствовать следующим обязательным требованиям:

- Оборудование должно быть упаковано таким образом, чтобы при обычных мерах обращения (перевозки, погрузке/разгрузки и т.д.) обеспечивалась его сохранность, а также исключалась возможность повреждения другого груза;
- упаковка Оборудования должна быть чистой и сухой, без внешних повреждений и доступа к содержимому упаковки;
- характер упаковки Оборудования должен соответствовать Оборудованию и его весу;
- Оборудование должно быть плотно уложено в упаковку и не содержать пустот;
- запрещается упаковка Оборудования в одну коробку с какими-либо другими грузами;
- на упаковке должна отсутствовать неактуальная маркировка и не должно быть манипуляционных знаков, не соответствующих вложению;
- в случае если Оборудование передается в оригинальной заводской упаковке с маркировкой, которая имеет искажения/потертости, или в иной упаковке, то на упаковку должна быть нанесена маркировка, соответствующая вложению;

- иные требования, заявленные компанией KVADRA и/или логистическим партнером, к упаковке.

В случае выявления несоответствия упаковки передаваемого Оборудования требованиям настоящего пункта, компания KVADRA/Авторизованный сервисный партнер/логистический партнер вправе отказать в заборе Оборудования вплоть до ее приведения в соответствие с указанными требованиями.

## 7. Ограничение ответственности компании KVADRA в рамках Опции

### 7.1. Компания KVADRA не несет ответственность:

- за порчу или утрату Оборудования, возникшие по причине нарушения конечным пользователем требований к упаковке Оборудования. В том случае, если в результате диагностики выявится, что причиной порчи/утраты Оборудования является нарушение конечным пользователем требований к упаковке Оборудования (в том числе механические повреждения Оборудования), компания KVADRA вправе отказать в гарантийном обслуживании и технической поддержке. Ремонт (в случае порчи) Оборудования в таком случае возможен исключительно за счет конечного пользователя, а в случае утраты Оборудования по указанной причине – замена не предусмотрена.

- за самостоятельную передачу/забор Оборудования конечным пользователем и его представителями. Принимая во внимание, что в результате самостоятельной передачи/забора Оборудования может произойти повреждение/утрата Оборудования и иные неблагоприятные последствия, гарантия и техническая поддержка на такое Оборудование продолжают действовать на условиях Положения со следующими ограничениями: Авторизованному сервисному партнеру потребуется дополнительное время на диагностику Оборудования для определения взаимосвязи выявленной неисправности Оборудования с произведенной самостоятельной передачей/забором Оборудования конечным пользователем. В том случае, если в результате диагностики выявится, что причиной неисправности Оборудования является самостоятельная передача/забор Оборудования конечным пользователем (в том числе механические повреждения Оборудования при совершении таких действий), компания KVADRA/Авторизованный сервисный партнер вправе отказать в гарантийном обслуживании и технической поддержке. Ремонт Оборудования в таком случае возможен исключительно за счет конечного пользователя.

- за механические повреждения Оборудования, обнаруженные конечным пользователем после забора

Оборудования (подписания транспортного документа на Оборудование/документов Авторизованного сервисного партнера без соответствующих пометок о недостатках).

## 8. Ответственность конечного пользователя в рамках Опции

8.1. Конечный пользователь обязан обеспечить доступ представителей компании KVADRA/логистического партнера к месту забора Оборудования в согласованное время.

8.2. Если нарушение конечным пользователем требований к упаковке и маркировке Оборудования, а также иных установленных в настоящем разделе Положения ограничений и запретов привело к причинению вреда компании KVADRA, либо несению компанией KVADRA дополнительных расходов, либо предъявлению к компании KVADRA претензий / требований со стороны третьих лиц с последующим перечислением компанией KVADRA третьим лицам суммы неустоек, убытков, процентов, и т.д., конечный пользователь обязуется возместить компании KVADRA убытки и расходы, вызванные таким нарушением, в полном объеме.

8.3. Конечный пользователь несет ответственность за содержимое передаваемой в рамках Опции упаковки с неисправным Оборудованием для осуществления гарантийного/технического обслуживания, в т.ч. за его соответствие Оборудованию, которое было согласовано для забора в процессе обсуждения с компанией KVADRA по заявке.

8.3.1. В случае выявления несоответствия полученного содержимого согласованным в заявке данным/параметрам, компания KVADRA вправе отказать в оказании услуг, предусмотренных Опцией, путем оповещения об этом конечного пользователя и потребовать самостоятельного забора конечным пользователем содержимого упаковки, а также произвести закрытие заявки без возмещения конечному пользователю каких-либо убытков/потерь.

Если выявленное несоответствие привело к ущербу/расходам компании KVADRA/логистического партнера/третьих лиц, конечный пользователь обязуется в полном объеме возместить убытки, вызванные указанным несоответствием.

## 9. Ограничения действия Опции

9.1. Опция действует исключительно для Оборудования, находящегося на действующей гарантийной и (или) технической поддержке.

9.2. Опция действует исключительно на территории Российской Федерации в пределах зоны работы логистических партнеров.

9.3. Опция не применяется к Оборудованию, которое запрещено к перевозке в соответствии с требованиями безопасности и действующего законодательства. Забор неисправных аккумуляторных батарей (как в составе Оборудования, так и отдельно) в рамках Опции требует предварительного согласования с компанией KVADRA.

9.4. Компания KVADRA оставляет за собой право отказать конечному пользователю в осуществлении Опции, если Оборудование небезопасно для перевозки.

9.5. Компания KVADRA вправе вносить иные ограничения и требования в отношении применения Опции и оповещать о таких условиях конечных пользователей при согласовании заявки.

9.6. Время, необходимое для доставки Оборудования Авторизованному сервисному партнеру для ремонта и обратно, а также на обсуждение и согласования условий забора/возврата Оборудования не входит в срок ремонта Оборудования. Срок ремонта Оборудования начинается с даты поступления Оборудования к Авторизованному сервисному партнеру. Срок ремонта Оборудования оканчивается с даты его фактического завершения Авторизованным сервисным партнером.

Вы несете ответственность за незамедлительную загрузку или получение от Производителя и установку обновлений, обозначенных в коммуникациях Производителя Микрокода, кода базовой системы ввода-вывода (BIOS), программных утилит, драйверов устройств и диагностических средств, поставляемых вместе с Оборудованием и обновлений другого программного обеспечения с веб-сайта Производителя или иным законным способом и за соблюдение инструкций, которые предоставляет Производитель. Вы можете также обратиться к Авторизованному сервисному партнеру для установки обновлений (такой сервис предоставляется в качестве платной услуги).

### 3.8. Обновления

В связи с тем, что техническая поддержка может оказываться в отношении Оборудования, которое снято или может быть снято с производства и имеет/будет иметь статус End of Support (окончание срока поддержки), Вы признаете и понимаете, что в рамках исполнения обязательств по технической поддержке такого Оборудования возможно возникновение обстоятельств, препятствующих Производителю в оказании технической поддержки в полном объеме. К таким обстоятельствам, в том числе, относятся затруднения и (или) полная невозможность закупки материалов (BOM и commodity) для производства запасных частей и (или) аналогов запасных частей Оборудования, вызванных прекращением поставок (отсутствие каналов продаж) таких материалов и/или запасных частей к нему и/или отсутствие/невозможность закупки аналогов запасных частей. В случае возникновения вышеуказанных обстоятельств Производитель вправе в одностороннем порядке прекратить Техническую поддержку в отношении такого Оборудования без возмещения Конечному пользователю каких-либо убытков путем направления уведомления, содержащего указание на Оборудование, в отношении которого прекращается оказание Технической поддержки, причины, в связи с которыми прекращается Техническая поддержка, дату прекращения оказания технической поддержки, а также сумму, подлежащую возврату лицу, осуществившему оплату за Техническую поддержку (если применимо). Возвращаемая сумма денежных средств рассчитывается по следующей формуле: денежные средства, полученные Производителем за оказание услуг по Технической поддержке в отношении Оборудования, указанного в уведомлении Производителя, за вычетом стоимости Технической поддержки в отношении такого Оборудования за период, начиная с даты начала оказания услуг по Технической поддержке до даты прекращения Технической поддержки, указанной в уведомлении Производителя.

### 3.9. Прекращение технической поддержки

## 4. Обязанности пользователя

Вы обязуетесь:

1. выполнять инструкции, содержащиеся в документации, которая поставляется вместе с Оборудованием и соблюдать условия настоящего Положения, а также следовать установленным Производителем и Авторизованным сервисным партнером процедурам по обращению за гарантийным обслуживанием и технической поддержкой;
2. разрешить Производителю или Авторизованному сервисному партнеру вносить обязательные технические

изменения, такие как изменения, необходимые для обеспечения безопасного использования Оборудования;

3. нести ответственность за надлежащее и безопасное использование Оборудования и всех содержащихся на нем данных.

**5. Ограничение ответственности**

В пределах, допустимых действующим законодательством Российской Федерации, совокупная ответственность Производителя по всем претензиям, связанным с Оборудованием, не будет превышать размер реального ущерба, понесенного Вами, в пределах суммы, полученной Производителем за Оборудование, являющимся предметом претензий или исков.

Это ограничение применяется в совокупности к Производителю, ее дочерним компаниям, подрядчикам и поставщикам. В любом случае Производитель не будет нести ответственность за упущенную выгоду, утрату деловой репутации, потерю данных или любые иные косвенные убытки.

Производитель не предоставляет каких-либо гарантий пригодности Оборудования для определенных целей или безошибочной работы Оборудования.

**6. Контактная информация Производителя**

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

**7. Изменение условия Положения**

Положение о гарантии и технической поддержке на планшетный компьютер KVADRA\_T размещено на следующем информационном ресурсе в сети «Интернет»: <https://квadra.рф> (далее — «Сайт») и принимается Вами путем присоединения к нему без каких-либо исключений и оговорок. Вы соглашаетесь с тем, что Производитель вправе самостоятельно в одностороннем порядке вносить любые изменения в Положение о гарантии и технической поддержке на планшетный компьютер KVADRA\_T путем опубликования его новой редакции на Сайте, без направления уведомления о внесенных изменениях. Производитель вправе исправлять технические и орфографические ошибки в Положении без утверждения новой версии.

## 1. Введение

# Приложение № 1 к Положению о гарантии и технической поддержке на планшетный компьютер KVADRA\_T

## Политика Производителя относительно пикселей

Настоящая Политика Производителя относительно пикселей (далее – Политика) является неотъемлемой частью Положения о гарантии и технической поддержке на планшетный компьютер KVADRA\_T и устанавливает условия гарантийного обслуживания и Технической поддержки в случаях выявления Конечным пользователем поврежденных пикселей в Оборудовании.

Экран (дисплей) Оборудования состоит из пикселей. Каждый пиксел состоит из красного, зеленого и синего субпикселя, а каждый субпиксель управляется индивидуальным транзистором. При производстве Оборудования Производитель осуществляет строгий контроль качества производимого Оборудования, однако риск повреждения пикселей у небольшого процента Оборудования не может быть полностью исключен.

Схема зонирования экрана планшета:

В	В	В	В
В	А	А	В
В	А	А	В
В	В	В	В

## 2. Допустимый уровень дефектов пикселей

уровень

- Яркие пиксели: не допускаются в зоне А, диаметр  $\leq 0,2$  мм,  $\leq 2$  шт в зоне В, расстояние между точками  $\geq 15$  мм

- Тёмные пиксели:

Область А: диаметр  $\leq 0,2$  мм -  $\leq 2$  шт

$\geq 0,2$  мм  $< D \leq 0,3$  мм  $\leq 1$  шт.

расстояние между точками  $\geq 15$  мм

Область В:

$0,3$  мм  $< D \leq 0,4$  мм -  $\leq 2$  шт

расстояние между точками  $\geq 15$  мм

- Общее количество светлых пятен + черных пятен в области А + области В  $\leq 4$

## 3. Гарантийное обслуживание при обнаружении дефектов пикселей

Гарантийное обслуживание производится в случае превышения допустимого количества поврежденных пикселей в Оборудовании. Условия проведения гарантийного обслуживания указаны в разделе 3.5 «Условия стандартной Гарантии» Положения».

Гарантийное обслуживание не будет производиться в случае:

- выявления, что повреждение пикселей вызвано попаданием инородных частиц внутрь дисплея или на переднюю поверхность стеклянной панели,
- выявления повреждения по названию «эффект Mura» (неровная поверхность дисплея, вызванная несовершенной подсветкой панели)

- в случаях, указанных в разделе 3.1 «Ограничения гарантии и технической поддержки» Положения.

