kvadra

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ НА ПРОДУКЦИЮ KVADRA (ООО «ЯДРО КЛИЕНТСКИЕ СИСТЕМЫ»)

Версия 1.7 ревизия 09.06.2026

Содержание

Глава 1. Стандартная гарантия.....3
Глава 2. Основные понятия, используемые в Положении.....3
Глава 3. Условия гарантии и технической поддержки.....4
3.1 Ограничения гарантии и технической поддержки.....4
3.2 Срок стандартной гарантии. Дата начала гарантии и технической поддержки.....7
3.3. Уровни обслуживания по стандартной гарантии и технической поддержке.....8
3.4 Гарантийные условия на элементы, компоненты и аксессуары Оборудования.....8
3.5 Условия стандартной гарантии.....9
3.6. Условия технической поддержки.....10
3.7. Опция «Доставка Оборудования на сервисное обслуживание и обратно».....11
3.8 Обновления.....16
3.9. Прекращение технической поддержки.....16
Глава 4. Обязанности пользователя.....17
Глава 5 Самостоятельное извлечение конечным пользователем накопителя.....17
Глава 6. Ограничение ответственности.....18
Глава 7. Контактная информация компании KVADRA.....18
Глава 8. Изменение условия Положения.....19
Приложение № 1 Политика Производителя относительно поврежденных пикселей.....19

Положение о гарантии и технической поддержки на продукцию KVADRA
(ООО «Ядро Клиентские Системы»)

Глава 1. Стандартная гарантия

Настоящее положение о гарантии и технической поддержке на продукцию KVADRA (далее – «Положение») устанавливает стандартные условия гарантийного обслуживания и технической поддержки в отношении продукции (далее — Оборудование) ООО «Ядро Клиентские Системы») (далее — компания KVADRA). В отношении отдельных видов продукции (Оборудования) компания KVADRA может установить иные условия гарантийного обслуживания (такие условия будут представлены на сайте компании KVADRA или указаны в документации, приложенной к продукции (Оборудованию)).

Глава 2. Основные понятия, используемые в Положении

Оборудование — это устройство под торговой маркой KVADRA (за исключением планшетного компьютера KVADRA_T), включая компоненты и ряд дополнительных принадлежностей (аксессуары и т. д.), 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 компанией KVADRA 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 компанией KVADRA.

Техническая поддержка – техническая поддержка Оборудования, оказываемая компанией KVADRA, 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.

Глава 3. Условия гарантии и технической поддержки

Обслуживание по гарантии или технической поддержке производится, если Авторизованный сервисный партнер или компания KVADRA признала 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 компании KVADRA. Актуальный список Авторизованных сервисных партнеров можно увидеть на сайте https://support.kvadra.tech/business/service-center/.

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 компания KVADRA или Авторизованный сервисный партнер может запросить документы, подтверждающие факт приобретения Оборудования.

Если компания KVADRA не укажет иное, 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 компанией KVADRA, и заменяют все другие гарантии, включая подразумеваемые гарантии или условия относительно удовлетворительного качества, товаропригодности, не нарушения авторских прав и соответствия определенной цели.

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

Компания KVADRA 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 компанией KVADRA, либо неправильно произведенным третьей стороной обслуживанием;
3. работу Оборудования при несоблюдении инструкций, предоставленных компанией KVADRA;
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 KVADRA;
7. самостоятельный ремонт Оборудования или ремонт Оборудования с привлечением подрядчика, не авторизованного компанией KVADRA;
8. повреждения, вызванные использованием нестандартных 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.

В случае установления пароля администратора BIOS конечный пользователь самостоятельно отвечает за его сохранность и недоступность для других лиц. В случае утраты или компрометации пароля администратора BIOS Компания KVADRA не несет ответственности за последствия такой утраты или компрометации, а также не гарантирует возможность его восстановления и/или возможность возврата BIOS к базовым настройкам. Утрата и/или компрометация пароля администратора BIOS не является гарантийным случаем, а также такие случаи являются исключением из технической поддержки (в перечень услуг технической поддержки не входят услуги по

восстановлению и/или возврату BIOS к базовым настройкам).

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 компанией KVADRA напрямую Конечному пользователю путем заключения договора между компанией KVADRA и Конечным пользователем	12 месяцев с даты начала гарантии (с даты отгрузки Оборудования Конечному пользователю от компании KVADRA (дата товарной накладной или УПД).
Продажа Оборудования компанией KVADRA с привлечением дистрибьютора путем заключения договора между компанией KVADRA 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 компании KVADRA дистрибьютору (дата товарной накладной или УПД).

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 Технической 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 по сертификатам, расширяющим уровень обслуживания (обслуживание на месте установки Оборудования, невозврат накопителей), предоставляемая по сертификатам, начинается:

При продаже Технической поддержки одновременно с Оборудованием	с даты начала гарантии на Оборудование (см. пункт 3.2 Положения).
При продаже Технической поддержки после продажи Оборудования	с даты отгрузки сертификата от компании KVADRA (дата товарной накладной или УПД), если иной срок, не указан в договоре с компанией KVADRA, регулирующем оказание Технической поддержки

3.3. Уровни обслуживания по стандартной гарантии и технической поддержке

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 компанией KVADRA обязательств по срокам ремонта.

3.4 Гарантийные условия на элементы, компоненты и аксессуары Оборудования

На элемент или компонент, замененный или предоставленный компанией KVADRA или Авторизованным сервисным партнером для замены, 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 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 компанией KVADRA).

Дополнительные компоненты, а также программное обеспечение других производителей предоставляется на условиях «КАК ЕСТЬ» без установления на такие компоненты и программное обеспечение каких-либо обязательств компании KVADRA 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 KVADRA) установку, компания KVADRA оставляет за собой право снять такое Оборудования с Гарантии и Технической поддержки.

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

Вы гарантируете, что все снятые элементы являются подлинными и не подвергались изменению. Предоставляемые для осуществления замены запчасти/комплектующие могут быть не новыми, но они будут исправны и, по меньшей мере, функционально эквивалентны изымаемым.

3.5 Условия стандартной гарантии

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

Гарантийные обязательства включают в себя следующие виды обслуживания Оборудования:
a) ремонт: устранение недостатков (дефектов) Оборудования на территории Авторизованного сервисного партнера, в том числе путем замены запчастей/комплектующих. Запасные части предоставляются Авторизованным сервисным партнером в рамках работы по сервисной заявке и подлежит обязательной установке/замене силами сертифицированного инженера Авторизованного сервисного партнера;
b) замена: компания KVADRA инициирует поставку Оборудования, предназначенного на замену через Авторизованного сервисного партнера. Вам могут выставить счет за Оборудование, доставленное в качестве замены, если KVADRA не получит неисправное Оборудование в течение 15 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, компания KVADRA, 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 шести месяцев).

3.6. Условия технической поддержки

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 Техническую поддержку на срок два / три / пять календарных года с даты начала Технической поддержки (см. п. 3.2. Положения);
- техническую поддержку 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[1,2] для ремонта осуществляется в случае невозможности устранения неисправности по телефону или e-mail. Услуга оказывается в стандартные рабочие часы Авторизованного Сервисного Партнера, указанные на сайте https://support.kvadra.tech/business/service-center/);
- невозврат накопителей (опция «невозврат накопителей» позволяет конечному пользователю в период действия сертификата не возвращать неисправные накопители информации, а также

[1] Выезд осуществляется не далее 100км от офиса Авторизованного Сервисного Партнера
[2] Количество выездов не может превышать 4 (четырех) в течение 12 месяцев для каждой единицы Оборудования

конечный пользователь вправе самостоятельно производить извлечение накопителя на условиях, изложенных в главе 5 Положения);

- 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).

3.7. Опция «Доставка Оборудования на сервисное обслуживание и обратно»	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 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 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 согласованных 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 начинает течь с даты поступления Оборудования к Авторизованному сервисному партнеру. Срок ремонта Оборудования оканчивается с даты его фактического завершения Авторизованным сервисным партнером.
3.8 Обновления	Вы несете ответственность за незамедлительную загрузку или получение от компании KVADRA и установку обновлений, обозначенных в коммуникациях компании KVADRA 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 компании KVADRA или иным законным способом и за соблюдение инструкций, которые предоставляет компания KVADRA. Вы можете также обратиться к Авторизованному сервисному партнеру для установки обновлений (такой сервис предоставляется в качестве платной услуги).
3.9. Прекращение технической поддержки	В связи с тем, что техническая поддержка может оказываться в отношении Оборудования, которое снято или может быть снято с производства производителем и имеет/будет иметь статус End of Support (окончание срока поддержки), Вы признаете и понимаете, что в рамках исполнения обязательств по технической поддержке такого Оборудование возможно возникновение обстоятельств, независящих от компании KVADRA и препятствующих компании KVADRA в оказании технической поддержки в полном объеме. К таким обстоятельствам, в том числе, относятся затруднения и (или) полная невозможность закупки компанией KVADRA 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 компания KVADRA 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 компанией KVADRA лицу, осуществившему оплату за техническую поддержку (если применимо). Возвращаемая сумма денежных средств рассчитывается по следующей формуле: денежные средства, полученные компанией KVADRA за оказание услуг по технической поддержке в отношении Оборудования, указанного в

уведомлении компании KVADRA, за вычетом стоимости технической поддержки в отношении такого Оборудования за период, начиная с даты начала оказания услуг по технической поддержки до даты прекращения технической поддержки, указанной в уведомлении компании KVADRA.

Глава 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 компанией KVADRA и Авторизованным сервисным партнером процедурам по обращению за гарантийным обслуживанием и технической поддержкой;
2. разрешить компании KVADRA 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.

Глава 5. Самостоятельное извлечение конечным пользователем накопителя

При приобретении конечным пользователем опции «невозврат накопителей» (в виде приобретения соответствующего сертификата на техническую поддержку), компания KVADRA предоставляет конечному пользователю право осуществлять самостоятельное вскрытие Оборудования (с нарушением гарантийной пломбы) и извлечение накопителя (далее – «самостоятельные действия конечного пользователя»). Самостоятельные действия конечного пользователя могут быть осуществлены исключительно для целей передача неисправного Оборудования (без накопителя) на гарантийное/техническое обслуживание. В том случае если причиной обращения за гарантийной/технической не является неисправность извлеченного накопителя, после возврата Оборудования (без накопителя) с гарантийного/технического обслуживания, конечный пользователь вправе произвести повторную установку ранее извлеченного накопителя (с нарушением гарантийной пломбы) с последующим направлением уведомления компании KVADRA (по адресу электронной почты: support_kvadra@yadro.com) о произведенной установке накопителя с указанием серийного номера Оборудования, на которое была произведена установка.

Компания KVADRA не несет ответственности за самостоятельные действия конечного пользователя и повторную установку конечным пользователем ранее извлеченного накопителя, а также за последствия таких действий. Компания KVADRA и Авторизованные сервисные партнеры не осуществляют проверку указанных выше действий.

Вы соглашаетесь и принимаете риск того, что самостоятельные действия конечного пользователя, а также повторная установка ранее извлеченного накопителя может быть совершено Вами некорректно, что может повлечь за собой риск возникновения частичной либо полной неработоспособности Оборудования. В случае возникновения такой неработоспособности Вы не вправе предъявлять к компании KVADRA претензии и/или иных требования, прямо или косвенно связанные либо основанные на факте возникшей по указанной причине неработоспособности Оборудования.

Принимая во внимание, что самостоятельные действия конечного пользователя, а также повторная установка ранее извлеченного накопителя совершается с нарушением гарантийной пломбы на Оборудовании, гарантия и техническая поддержка на такое Оборудование продолжает действовать на условиях настоящего Положения со следующими ограничениями: Авторизованному сервисному партнеру потребуется дополнительное время на диагностику Оборудования для определения взаимосвязи выявленной неисправности Оборудования с произведенными Вами самостоятельными действиями конечного пользователя / повторной установки ранее извлеченного накопителя. В том случае, если в результате диагностики выявится, что причиной неисправности оборудования является произведенные Вами вышеуказанные действия (в том числе механические повреждения Оборудования при совершении таких действий), компания KVADRA вправе отказать Вам в гарантийном обслуживании и технической поддержке. Ремонт Оборудования в таком случае возможен исключительно за счет конечного пользователя.

Глава 6. Ограничение ответственности

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

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

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

Глава 7. Контактная

Контактный центр KVADRA:
e-mail: support_kvadra@yadro.com

информация компании KVADRA

Глава 8. Изменение условия Положения

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

1. Введение

Приложение № 1 к Положению о гарантии и технической поддержке на продукцию KVADRA

Политика Производителя относительно пикселей

Настоящая Политика Производителя относительно пикселей (далее – Политика) является неотъемлемой частью Положения о гарантии и технической поддержке на продукцию KVADRA и устанавливает условия гарантийного обслуживания и Технической поддержки в случаях выявления Пользователем поврежденных пикселей в Оборудовании.
Экран (дисплей) Оборудования состоит из пикселей. Каждый пиксель состоит из красного, зеленого и синего субпикселя, а каждый субпиксель управляется индивидуальным транзистором. При производстве Оборудования компания KVADRA осуществляет строгий контроль качества производимого Оборудования, однако риск повреждения пикселей у небольшого процента Оборудования не может быть полностью исключен.

2. Допустимый уровень дефектов пикселей

Производитель устанавливает следующее допустимое количество и виды дефектов пикселей в зависимости от типа Оборудования:

2.1. Ноутбуки

- 2 ярких пикселя (все подпиксели яркие). Диаметр ≤0,3мм. 1 в зоне А, 1 в зоне В.
- 2 темных пикселя (все подпиксели темные). Диаметр ≤0,3мм. 1 в зоне А, 1 в зоне В.

- 2 отдельных или смежных светлых или темных подпикселя. Диаметр ≤0,3мм. 1 в зоне A, 1 в зоне B.

Схема зонирования экрана ноутбука:

B	B	B
B	A	B
B	B	B

Допускается один яркий пиксель диаметром 0,5 мм, если нет других дефектов на экране.

2.2. Моноблок, Монитор

- 2 ярких пикселя (все подпиксели яркие)
- 2 темных пикселя (все подпиксели темные)
- 2 отдельных или смежных светлых или темных подпикселя

В общей сложности до 10 светлых или темных подпикселей (определяется типом, количество ярких подпикселей не может превышать 5)

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 3.6 «Условия стандартной Гарантии» Положения.

4. Дополнительные ограничения гарантийного обслуживания при обнаружении дефектов пикселей

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 под названием «эффект Mura» (неровная поверхность дисплея, вызванная несовершенной подсветкой панели);
- в случаях, указанных в разделе 3.1 «Ограничения гарантии» Положения.