

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ НА ПРОДУКЦИЮ KVADRA (ООО «КНС ГРУПП»)

Версия 1.2 ревизия 23.11.2023

Содержание

1. Стандартная гарантия	1
2. Основные понятия, используемые в Положении	1
3. Условия гарантии и технической поддержки	2
3.1. Ограничения Гарантии	2
3.2. Срок стандартной гарантии. Дата начала Гарантии и технической поддержки	4
3.3. Уровни обслуживания по стандартной Гарантии и технической поддержки	4
3.4. Гарантийные условия на элементы и компоненты Оборудования	5
3.5. Условия стандартной Гарантии	5
3.6. Условия технической поддержки	6
3.7. Обновления	6
4. Обязанности пользователя	6
5. Ограничение ответственности	7
6. Контактная информация Производителя	7
7. Изменение условия положения	7

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 «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)).

2. Основные понятия, используемые в Положении

Оборудование — это устройство под торговым знаком KVADRA и/или 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 Производителем на ремонт неисправного Оборудования.

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

3. Условия гарантии и технической поддержки

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.

Обслуживание по гарантии и технической поддержке производится, если Авторизованный сервисный партнер или Производитель признал неисправность/поломку Оборудования гарантийным случаем.

Право на получение гарантийного обслуживания и технической поддержки на условиях настоящего Положения имеет исключительно конечный пользователь, 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://квадра.рф>.

Конечный пользователь осуществляет доставку Оборудования до Авторизованного сервисного партнера в гарантийный 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

Гарантии, изложенные в настоящем Положении, являются исключительными гарантиями, предоставляемыми Производителем, и заменяют все другие гарантии, включая подразумеваемые гарантии или условия относительно удовлетворительного качества, товаропригодности, 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;
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 Оборудования, 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 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.

Гарантийному ремонту 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 прекращает действовать в случае 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 12 месяцев с даты начала гарантии (с даты отгрузки Оборудования от Производителя (дата товарной накладной или УПД).

Если иное не оговорено в договоре, при продаже Оборудования через дистрибьютора 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).

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.

3.3. Уровни обслуживания по стандартной гарантии и технической поддержки

Техническая поддержка по сертификатам на расширение срока поддержки оборудования осуществляется с даты окончания стандартной гарантии на Оборудование.

Техническая поддержка по сертификатам, расширяющим уровень обслуживания (обслуживание на месте установки Оборудования), осуществляется (начинается) одновременно с датой начала стандартной гарантии.

Гарантийный срок не продлевается на время, в течение которого Оборудование не могло быть использовано из-за обнаруженных в нем недостатков. На отремонтированное или замененное 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 поддержки на все Оборудование, либо на замененные части.

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

3.4. Гарантийные условия на элементы и компоненты Оборудования

явка конечного пользователя с ненадлежаще оформленными документами не может трактоваться как несоблюдение Производителем обязательств по срокам ремонта.

Гарантийный срок на приобретаемые компоненты, заменяемые элементы Оборудования, аксессуары, расходные элементы и материалы, а также конструктивные компоненты устанавливаются в соответствии с п. 3.2 настоящего Положения.

На элемент или компонент, замененный или предоставленный Производителем или Авторизованным сервисным партнером для замены и на аксессуары, распространяется гарантийный срок, 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) гарантия не распространяется. Если императивная норма законодательства обязывает производителя Оборудования установить такой срок, то он будет равен 14 (четырнадцати) дням с даты начала гарантии.

Дополнительные компоненты других производителей предоставляется на условиях «как есть». Однако, независимые производители и поставщики могут предоставлять свои собственные гарантии непосредственно конечным пользователям.

Если Вы решите самостоятельно заменить или установить элемент или компонент Оборудования, либо если Вы поручите третьей стороне (не являющейся Авторизованным сервисным партнером Производителя) установку или замену такого элемента или компонента Оборудования, Производитель оставляет за собой право снять такое Оборудования с Гарантии.

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 на замену элементы 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 ремонта Оборудования:

- a) замену 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) устранение недостатков (дефектов) Оборудования на территории Авторизованного сервисного партнера. По усмотрению Производителя Вам будет предоставлен оговоренный уровень обслуживания (ремонт в рамках

стандартной гарантии), либо 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 технической поддержки

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

- техническую поддержку (данная услуга позволяет расширить срок поддержки Оборудования до 3-х лет на условиях стандартной гарантии);
- обслуживание на месте установки Оборудования (отдельный пакет обслуживания, позволяющий конечному пользователю получить услугу по ремонту 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 <https://квадра.рф>).

3.7. Обновления

Вы несете ответственность за незамедлительную загрузку или получение от Производителя и установку обновлений обозначенного 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).

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

¹ Выезд осуществляется не далее 100 км от офиса Авторизованного Сервисного Партнера.

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

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:
Телефон: 8-800-777-0611
e-mail: support_kvadra@yadro.com

7. 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 Производитель 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.