

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

Версия 1.3 ревизия 20.12.2023

## Содержание

<b>1. 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>2</b>
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
<b>4. Обязанности пользователя</b>	<b>6</b>
<b>5. Ограничение ответственности</b>	<b>7</b>
<b>6. Контактная информация компании KVADRA</b>	<b>7</b>
<b>7. Изменение условия положения</b>	<b>7</b>

## 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)).

## 2. Основные понятия, используемые в Положении

**Оборудование** — это устройство под торговой маркой KVADRA, 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.

**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.

### **3. Условия гарантии и технической поддержки**

Обслуживание по гарантии и технической поддержке производится, если Авторизованный сервисный партнер или компания KVADRA признала 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 компании KVADRA. 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 компания KVADRA или Авторизованный сервисный партнер может запросить документы, подтверждающие факт приобретения Оборудования.

Если компания KVADRA 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 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;
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 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.

Гарантийному ремонту подлежит Оборудование, которое использовалась 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 компании KVADRA (дата товарной накладной или УПД)).

Если иное не оговорено в договоре, при продаже Оборудования через дистрибьютора гарантийный срок на Оборудование для конечного пользователя Оборудования составляет 12 месяцев с даты начала гарантии (с даты передачи Оборудования конечному пользователю Оборудования (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)). 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.

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 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, невозврат накопителей), 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 поддержке на все Оборудование, либо на замененные части.

### 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 компанией KVADRA обязательств по срокам ремонта.

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

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 компанией KVADRA 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 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 Авторизованным сервисным (не являющейся Авторизованным сервисным партнером KVADRA) установку или замену такого элемента или компонента Оборудования, компания KVADRA 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 компании KVADRA, а заменяющая деталь становится Вашей собственностью.

### 3.5. Условия стандартной Гарантии

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.

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:

а) 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 компании KVADRA Вам будет предоставлен оговоренный уровень обслуживания (ремонт в рамках стандартной гарантии), либо 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 (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<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 сайте <https://kvadra-service.yadro.com/service-centers/>);
- невозврат накопителей (опция «невозврат накопителей» позволяет конечному пользователю не возвращать неисправные носители информации при проведении замены сбойного диска, в период действия сертификата).

### 3.7. Обновления

Вы несете ответственность за незамедлительную загрузку или получение от компании KVADRA и установку обновлений обозначенного 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

<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.



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 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.

#### **5. Ограничение ответственности**

В пределах, допустимых действующим законодательством Российской Федерации, совокупная ответственность 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.

#### **6. Контактная информация компании KVADRA**

Контактный центр KVADRA:  
Телефон: 8-800-777-0611  
E-mail: [support\\_kvadra@yadro.com](mailto: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://квadra.рф> (далее — «Сайт») и принимается Вами путем присоединения к нему без каких-либо исключений и оговорок. Вы соглашаетесь с тем, что 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.