

## ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ НА ПРОДУКЦИЮ YADRO (ООО «КНС ГРУПП»)

### 1. Стандартная гарантия: серверы и системы хранения данных

Настоящее положение о гарантии устанавливает стандартные условия гарантийного обслуживания в отношении категорий продукции, указанных выше. В отношении отдельных видов указанной продукции YADRO может установить иные условия гарантийного обслуживания (такие условия будут представлены на сайте компании YADRO или приложены к продукции).

### 2. Основные понятия, используемые в политике

Машина — это устройство под торговой маркой YADRO, включая компоненты и элементы модернизации и ряд дополнительных принадлежностей (диагностические картриджи, специализированные инструменты, ролики и др.), но за исключением программного обеспечения, как поставляемого вместе с Машиной, так и установленного позднее.

Некоторые Машины содержат Микрокод. Микрокод представляет собой машинные команды, которые обеспечивают работу процессоров, систем хранения или других функций машины. Микрокод может содержать связанные материалы, такие как данные и пароли, основанные на Микрокоде, предоставленные, используемые или генерируемые Микрокодом, а также исправления, заменяющие версии Микрокода.

По тексту Положения о гарантии используются иные термины, определения которых в некоторых случаях могут содержаться в тексте или на странице Глоссария.

### 3. Условия гарантии

Для проверки права на гарантию YADRO может запросить документы, подтверждающие факт приобретения Машины у авторизованного продавца.

Контактная информация для обращения в сервисную службу YADRO приводится в техническом паспорте на оборудование, поставляемом вместе с Машиной.

Если в течение гарантийного периода возникают неполадки в нормальном функционировании Машины, и проблема не может быть разрешена по телефону и/или посредством общения с Сервисным центром YADRO по электронной почте, с помощью применения обновлений микрокода или программного обеспечения или с использованием элемента заменяемого заказчиком (CRU) (как описано ниже), YADRO, ее субподрядчик или реселлер, авторизованный на проведение гарантийного обслуживания, по своему усмотрению:

- 1) восстановит работоспособность машины.
- 2) заменит ее на другую, по крайней мере, функционально эквивалентную (в зависимости от типа и характеристик Машины, замена должна быть произведена в срок до шести месяцев).

Если выполнение ни одного из этих действий не окажется возможным, вы можете вернуть Машину по месту покупки и получить возмещение уплаченной суммы.

Свяжитесь с нами:  
[sales@yadro.com](mailto:sales@yadro.com)  
[www.yadro.com](http://www.yadro.com)

Москва  
ул. Рочдельская, 15, стр.13  
+7 495 540 50 55

Если YADRO не укажет иное, стандартная гарантия действует только на территории Российской Федерации.

Гарантии YADRO применимы только к тем Машинам, которые были приобретены для вашего собственного пользования, а не для продажи. YADRO не гарантирует, что Машина будет работать бесперебойно или без ошибок, а также что YADRO исправит все дефекты. Эти гарантии являются исключительными гарантиями, предоставляемыми компанией YADRO, и заменяют все другие гарантии, включая подразумеваемые гарантии или условия относительно удовлетворительного качества, товаропригодности, ненарушения авторских прав и соответствия определенной цели.

YADRO не несет ответственности за:

- 1)** функциональность и качество работы программного обеспечения третьих лиц, включенного в состав Продукции;
- 2)** неисправности или повреждения, вызванные неправильным использованием Продукции, несчастным случаем, модификацией, эксплуатацией в неподходящей физической или операционной среде, или в операционной среде, отличной от указанной, либо неправильно произведенным третьей стороной обслуживанием;
- 3)** работу оборудования при несоблюдении инструкций, предоставленных сервисной службой компании YADRO.

Для Машины, на которую распространяется гарантия, техническая и прочая поддержка, в частности, ответы на вопросы относительно функциональности, запросы документации, рекомендацию по эксплуатации, какой-либо иной справочной информации, а также на вопросы по настройке и установке Машины, будут предоставляться без какого-либо рода гарантий.

Гарантия на Машину прекращает действовать в случае удаления или изменения идентификационных меток с Машины или ее частей.

Гарантийное обслуживание будет осуществляться строго с момента Начала гарантии и до окончания гарантийного срока, установленного YADRO. В степени разрешенной законодательством настоящим исключается применение положений закона, увеличивающих установленный продавцом или производителем гарантийный срок.

Гарантийный срок не продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков.

В пределах, разрешенных законодательством, на аксессуары, расходные элементы и материалы, а также конструктивные компоненты (например, каркасы и крышки) гарантия не распространяется. Если императивная норма законодательства обязывает производителя Машины установить такой срок, то он будет равен 14 дням с даты Начала Гарантии.

---

Свяжитесь с нами:  
[sales@yadro.com](mailto:sales@yadro.com)  
[www.yadro.com](http://www.yadro.com)

Москва  
ул. Рочдельская, 15, стр.13  
+7 495 540 50 55

### 3.1 Дата начала гарантии

| Тип машины                                    | Начало гарантийного периода   |
|---|---|
| Машина, подлежащая установке силами Заказчика | С даты отгрузки Машины от YADRO (дата накладной или иного передаточного документа от ООО «КНС Групп»)   |
| Машина, подлежащая установке силами YADRO     | В день завершения сервисной службой YADRO стандартной процедуры установки, но не позднее чем через 50 дней после отгрузки Машины от YADRO (дата накладной или иного передаточного документа от ООО «КНС Групп») |

Информация о типе машины указана в Техническом паспорте на оборудование, поставляемом вместе с Машиной.

### 3.2 Установка

В коробке с поставляемой Машинной (для Машин, подлежащих установке силами Заказчика) может содержаться инструкция по установке.

Если Машина, за установку которой отвечает YADRO, не будет установлена в течение шести месяцев с даты отгрузки данной Машины с завода, то установка осуществляется как дополнительная платная услуга.

Если Заказчик решит самостоятельно установить или обслуживать Машину, за установку которой отвечает YADRO, либо если Заказчик переместит Машину или поручит третьей стороне установку, обслуживание или перемещение такой Машины, YADRO оставляет за собой право проверить такую Машину, прежде чем предоставить для нее гарантийное обслуживание. YADRO может, по своему усмотрению, выставить счет за проведение проверки.

Если Машина не находится в состоянии, приемлемом для гарантийного обслуживания, что определяется исключительно сервисной службой YADRO, вы можете обратиться в YADRO за услугой восстановления ее до состояния, приемлемого для обслуживания (если возможно), или вы можете отозвать свой запрос на гарантийное обслуживание. Восстановление работоспособности Машины является платной услугой. Также возможно возникновение дополнительных платежей, например, за транспортировку или специальную обработку.

Свяжитесь с нами:  
[sales@yadro.com](mailto:sales@yadro.com)  
[www.yadro.com](http://www.yadro.com)

Москва  
 ул. Рочдельская, 15, стр.13  
 +7 495 540 50 55

### 3.3 Гарантия на элементы машины

Дополнительная информация о процедурах установки оборудования Yadro указана в Соглашении об установке оборудования <http://www.yadro.com/support/documents>.

На элемент или компонент YADRO, установленный во время начальной установки Машины, распространяется гарантийный срок Машины, в которой она установлена.

На элемент или компонент YADRO, заменяющий ранее установленный элемент или компонент, переходит оставшаяся часть гарантийного срока для заменяемого элемента или компонента.

Если Заказчик решит самостоятельно заменить или установить компонент Машины, за установку или замену которого отвечает YADRO, либо если Заказчик поручит третьей стороне установку или замену такого компонента Машины, YADRO оставляет за собой право проверить такую Машину, прежде чем предоставить для нее гарантийное обслуживание. YADRO может, по своему усмотрению, выставить счет за проведение проверки.

На элемент или компонент YADRO, добавленный в Машину без замены ранее установленного элемента или компонента, распространяется указанный гарантийный период для добавленного элемента или компонента.

Если YADRO не укажет иное, гарантийный период, тип гарантийного обслуживания и уровень обслуживания такого компонента или элемента будут такими же, как и у Машины, на которой он установлен.

Если гарантийное обслуживание предусматривает замену Машины или ее компонента, то замененная деталь становится собственностью YADRO, 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.

### 3.4 Гарантийное обслуживание

Если Машина не функционирует в соответствии с гарантией в течение гарантийного периода, вам следует обратиться к документации, которая поставляется вместе с Машинной, за описанием процедур технической поддержки и определения неисправностей.

Если вам не удастся решить проблему с помощью документации, свяжитесь с Сервисным центром YADRO или реселлером для получения гарантийного обслуживания.

---

Свяжитесь с нами:  
[sales@yadro.com](mailto:sales@yadro.com)  
[www.yadro.com](http://www.yadro.com)

Москва  
ул. Рочдельская, 15, стр.13  
+7 495 540 50 55

### 3.5 Обновления

Вы несете ответственность за незамедлительную загрузку или получение от YADRO и установку обновлений обозначенного микрокода, кода базовой системы ввода-вывода (BIOS), программных утилит, драйверов устройств и диагностических средств, поставляемых вместе с Машиной и обновлений другого программного обеспечения с веб-сайта YADRO или с иных электронных средств и за соблюдение инструкций, которые предоставляет YADRO. Вы можете также обратиться в Сервисный центр YADRO для установки обновлений (предоставляется в качестве платной услуги). Субподрядчики и/или реселлеры YADRO также могут осуществлять управление и установку некоторых технических изменений, применимых к Машине.

### 3.6 CRU

Некоторые компоненты Машин YADRO обозначены как Элементы, Заменяемые Заказчиком (CRU). Если проблему можно разрешить с помощью CRU (например, клавиатуры, модуля памяти, жесткого диска), YADRO предоставит вам такие CRU для самостоятельной установки.

## 4. Обязанности заказчика

Вы обязуетесь:

- а.** Известить YADRO или реселлера об изменениях в местонахождении Машины;
- б.** перед тем как будет произведена замена Машины или ее компонента, удалить все элементы, компоненты, опции и присоединенные устройства, на которые не распространяются условия настоящей гарантии, и удостовериться, что в отношении данной Машины или компонента нет никаких юридических ограничений, которые препятствовали бы ее замене;
- в.** предоставить необходимый и безопасный доступ в помещение и к Машине, чтобы дать возможность произвести обслуживание (помещение должно быть чистым, хорошо освещенным и подходящим для данной цели), в том числе обеспечить подходящее рабочее пространство для разборки и сборки Машины YADRO;
- г.** следовать процедурам по обращению за обслуживанием, предоставляемым сервисной службой YADRO, и выполнять инструкции, относящиеся к обязанностям оператора и материалам, перед подачей заявки на обслуживание;
- д.** разрешить сервисной службе YADRO, ее субподрядчику или реселлеру установить обязательные технические изменения, такие как изменения, необходимые для обеспечения безопасности;
- е.** нести ответственность за надлежащее обеспечение защиты Машины и всех содержащихся на ней данных, когда YADRO будет осуществлять к ней дистанционный доступ для оказания помощи в устранении причины проблемы. Если вы откажетесь предоставить YADRO дистанционный доступ, возможность Yadro решить проблему может оказаться ограниченной.

---

Свяжитесь с нами:  
[sales@yadro.com](mailto:sales@yadro.com)  
[www.yadro.com](http://www.yadro.com)

Москва  
ул. Рочдельская, 15, стр.13  
+7 495 540 50 55

**5. Ограничение ответственности** Совокупная ответственность YADRO по всем искам, связанным с этой Машиной, не будет превышать размер любых реальных прямых убытков, понесенных вами, в пределах суммы, уплаченной за Машину, являющуюся предметом претензии или иска. Это ограничение применяется в совокупности к YADRO, ее дочерним компаниям, подрядчикам и поставщикам. YADRO не будет нести ответственность за упущенную выгода, утрату деловой репутации, потерю данных или любые иные косвенные убытки.

Гарантийное обслуживание не будет применяться в случаях необходимости ремонта, замены или возврата оборудования в следующих случаях:

- (1)** установка Машины, подлежащей установке силами YADRO, была осуществлена не компанией YADRO или ее подрядчиком (за исключением случаев, когда качество установки было проверено YADRO);
- (2)** природные явления, какие-либо происшествия (например, пожар, землетрясения, ДТП, механическое повреждение Машины по иным причинам), проблемы с электроснабжением;
- (3)** неавторизованное изменение конфигурации, или применение элементов (запасных частей) не являющихся оригинальными или не одобренными YADRO;
- (4)** самостоятельный ремонт или ремонт с привлечением подрядчика, не одобренного YADRO.

YADRO не предоставляет каких-либо гарантий пригодности Машины для определенных целей или безошибочной работы Машины.

## 6. Информация о гарантии

График проведения гарантийного обслуживания зависит от следующих обстоятельств:

- 1)** времени, когда поступит запрос на проведение обслуживания;
- 2)** возможности замены компонентов без остановки Машины в процессе сервисного обслуживания;
- 3)** наличия компонентов под замену.

Свяжитесь с нами:  
[sales@yadro.com](mailto:sales@yadro.com)  
[www.yadro.com](http://www.yadro.com)

Москва  
ул. Рочдельская, 15, стр.13  
+7 495 540 50 55

## 7. Типы гарантийного обслуживания

### Тип 1 — Обслуживание Элементов, заменяемых Заказчиком (Customer Replaceable Units или CRU)

YADRO предоставляет вам CRU для замены, чтобы вы осуществили их установку своими силами. Информация о CRU и инструкции по замене могут предоставляться вместе с Машиной; кроме того, их можно в любой момент получить от YADRO по запросу в рамках гарантийной поддержки. CRU подразделяются на два уровня: CRU Уровня 1 (обязательные) и CRU Уровня 2 (дополнительные). Ответственность за установку CRU Уровня 1 возлагается на вас. Если YADRO установит CRU Уровня 1 по вашему запросу, то вам выставят счет за установку. Вы можете установить CRU Уровня 2 самостоятельно или попросить YADRO осуществить установку без дополнительной оплаты в соответствии с уровнем гарантийного обслуживания, указанным для Машины. В материалах, которые прилагаются к CRU, предназначенным на замену, YADRO указывает, нужно ли возвращать дефектный CRU в YADRO. Если требуется возврат, то его порядок устанавливается YADRO. Вам могут выставить счет за CRU, предназначенный на замену, если YADRO не получит дефектный CRU в течение 15 календарных дней после получения вами CRU, предоставленного на замену.

### Тип 2 — Обслуживание на месте

По усмотрению YADRO вам будет предоставлено обслуживание CRU, либо YADRO или ваш реселлер починят неисправную Машину у вас на месте и проверят, как она работает.

### Тип 3 — Обслуживание с заменой Машины

По усмотрению YADRO вам будет предоставлен оговоренный уровень обслуживания, либо YADRO инициирует поставку Машины, предназначенной на замену, в вашу организацию. Вы должны будете упаковать неисправную Машину в транспортировочный контейнер, в котором находилась Машина, доставленная в качестве замены, и вернуть неисправную Машину в YADRO. YADRO оплатит транспортировку в оба конца. Вам могут выставить счет за Машину, доставленную в качестве замены, если YADRO не получит неисправную Машину в течение 15 дней после получения вами Машины, предоставленной на замену.

## 8. Уровни гарантийного обслуживания

Указанные ниже уровни обслуживания представляют собой исключительно ориентировочные показатели времени ответа и не являются гарантиями. Указанный уровень обслуживания может не быть доступным во всех регионах. Время ответа основывается на местных стандартных рабочих днях и часах. Если не указано иное, время ответа всегда измеряется с момента обращения в YADRO для определения проблемы до момента, когда YADRO дистанционно решит проблему, предоставит План Действий (ПД) или запланирует проведение необходимого обслуживания.

**1 — На следующий рабочий день (Next Business Day — NBD)**, Сокращение 9×5 означает 9 часов в день, 5 дней в неделю. Предоставление ПД при необходимости (определяется сервисной службой YADRO) или прибытие на площадку на следующий рабочий день на основе коммерчески обоснованных трудозатрат. Рабочий день с 10:00 до 19:00.

Свяжитесь с нами:  
[sales@yadro.com](mailto:sales@yadro.com)  
[www.yadro.com](http://www.yadro.com)

Москва  
 ул. Рочдельская, 15, стр.13  
 +7 495 540 50 55

## 9. Заведение заявки в сервисной службе YADRO

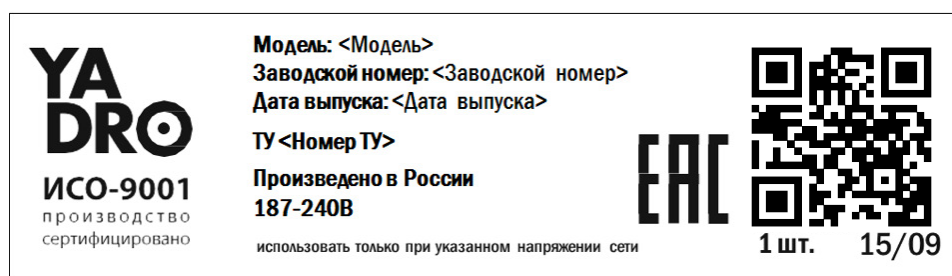
**2 — В тот же день (Same Day — SD), 24x7.** Сокращение 24x7 означает 24 часа в день, 7 дней в неделю. Предоставление ПД при необходимости (определяется сервисной службой YADRO) или прибытие на площадку в течение 4 часов на основе коммерчески обоснованных трудозатрат.

Неустановка и неиспользование доступных технологий дистанционной поддержки, средств связи и оборудования для прямой передачи сообщений о неполадках, для дистанционного определения проблем и решения проблем может привести к увеличению времени ответа.

При обнаружении факта неисправности и последующем обращении в Сервисный Центр YADRO Заказчик должен указать модель и серийный номер оборудования.

Данные о модели и серийном номере оборудования находятся на корпусе оборудования и упаковочном материале.

Пример наклейки на оборудовании:



Указанные данные необходимы для определения типа обслуживания, точной диагностики и правильного заказа запчастей.

1. Модель и Серийный номер оборудования.
2. Адрес расположения оборудования.
3. Наименование организации.
4. Имя и телефон Вашего представителя для проведения дополнительной диагностики.
5. Детальное описание претензии.
6. Срочность заявки.

## 10. Контактная информация

Контактный центр регистрации запросов Сервисного отдела компании YADRO:  
Телефон: +7 (800) 777-06-11  
e-mail: [support@yadro.com](mailto:support@yadro.com)

Свяжитесь с нами:  
[sales@yadro.com](mailto:sales@yadro.com)  
[www.yadro.com](http://www.yadro.com)

Москва  
ул. Рочдельская, 15, стр.13  
+7 495 540 50 55