

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.

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 посредством обращения в Сервисную службу YADRO, компания YADRO, ее сервисный центр/партнер 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 YADRO не укажет иное, стандартная гарантия действует на территориях Российской Федерации и стран СНГ.

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 YADRO.

Для Машины, на которую распространяется гарантия, расширенная 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 Машины, будут предоставляться в соответствии с п. 8 настоящего Положения и без какого-либо рода гарантий по временным срокам.

Гарантия на Машину прекращает действовать в случае удаления или изменения идентификационных меток и оригинальной маркировки 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, увеличивающего 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.

Гарантийный срок на замененные элемент или Машину, а также на восстановленную Машину устанавливается в пределах изначального гарантийного срока на Машину.

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.

3.1 Дата начала гарантии

Тип машины	Начало гарантийного периода
Машина, подлежащая установке Вашими силами	С даты отгрузки Машины от YADRO (дата товарной накладной)
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 товарной накладной)

3.2 Установка

Для Машин и комплектов модернизации, подлежащих установке Вашими силами, в коробке с поставляемой Машиной может содержаться инструкция по установке.

Упаковка Машин и комплектов модернизации, подлежащих установке только силами YADRO, имеет соответствующую маркировку, которая содержит контактную информацию для организации установки.

Вскрытие упаковки Машин, устанавливаемых силами YADRO, необходимо производить только в присутствии представителя компании YADRO. В противном случае возможен отказ в предоставлении гарантийного/технического обслуживания.

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

Если Вы решите самостоятельно установить или обслуживать Машину, за установку которой отвечает YADRO, либо если Вы переместите Машину или поручите 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, а этом случае является платной услугой. Также возможно возникновение дополнительных платежей, например, за транспортировку или специальную обработку.

3.3 Гарантия на элементы машины

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 Вы решите самостоятельно заменить или установить компонент Машины, за установку или замену которого отвечает YADRO, либо если Вы поручите 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, распространяются гарантийный период, тип гарантийного обслуживания и уровень обслуживания аналогичные тем, которые распространяются на Машину, 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 Сервисной службой YADRO или реселлером для получения гарантийного обслуживания.

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 Машинной 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 Сервисную службу YADRO для установки обновлений (предоставляется в качестве платной услуги).

4 Обязанности пользователя

Вы обязуетесь:

- 1) известить YADRO или реселлера об изменениях в местонахождении Машины;
- 2) 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;
- 3) предоставить необходимый и безопасный доступ в помещение и к Машине для возможности проведения обслуживания (помещение должно быть чистым, хорошо освещенным и подходящим для данной цели), в том числе обеспечить подходящее рабочее пространство, необходимое для замены комплектующих Машины YADRO;
- 4) следовать процедурам по обращению за обслуживанием, предоставляемым Сервисной службой YADRO, и выполнять инструкции, относящиеся к обязанностям оператора и материалам, перед подачей заявки на обслуживание;
- 5) разрешить Сервисной службе YADRO, ее сервисному центру/партнеру или реселлеру установить обязательные технические изменения, такие как изменения, необходимые для обеспечения безопасности;
- 6) 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, возможности Сервисной службы YADRO решить проблему могут быть ограничены.

5 Ограничение ответственности

Совокупная ответственность YADRO по всем искам, связанным с Машинной, не будет превышать размер любых реальных прямых убытков, понесенных вами, в пределах суммы, полученной YADRO за Машину, являющуюся предметом претензии или иска. Это ограничение применяется в совокупности к компании YADRO, ее дочерним компаниям, подрядчикам и поставщикам. YADRO не будет нести ответственность за упущенную выгоду, 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) Упаковка машины была вскрыта или повреждена без присутствия представителя YADRO;
 - 2) установка Машины, подлежащей установке силами инженеров YADRO, была осуществлена не компанией YADRO или ее подрядчиком (за исключением случаев, когда качество установки было проверено YADRO);
 - 3) природные явления, какие-либо происшествия (например, пожар, землетрясения, ДТП, механическое повреждение Машины по иным причинам), проблемы с электроснабжением;
 - 4) неавторизованное изменение конфигурации, или применение элементов (запасных частей) не являющихся оригинальными или не одобренными YADRO;
 - 5) 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;

Условия Положения о гарантии на продукцию YADRO могут быть дополнены, заменены и/или заменены условиями технического обслуживания в рамках расширенного сервиса, согласованными в отдельных соглашениях или сертификатах. Условия расширенного сервиса имеют приоритет над условиями Положения о гарантии, а в случае противоречия заменяют их.

Наличие сертификатов на сервисное обслуживание указывается в описании состава передаваемой Продукции или в виде отдельных номенклатурных позиций в первичных документах.

7 Типы гарантийного обслуживания

Тип 1 – Обслуживание силами Заказчика: предоставление Элементов, заменяемых Заказчиком (Customer Replaceable Units или CRU)

Сервисная служба YADRO поставяет вам CRU для замены, чтобы вы осуществили их установку своими силами. Информация о CRU и инструкции по замене могут поставляться вместе с Машиной; кроме того, их можно в любой момент получить от YADRO по запросу в рамках гарантийной поддержки. Ответственность за установку CRU возлагается на вас. Если YADRO установит CRU по вашему запросу, то вам выставят счет за установку. Порядок возврата дефектного CRU устанавливается YADRO. Неисправный элемент должен быть возвращен YADRO в течение 15 календарных дней после получения Вами CRU, предоставленного на замену. В противном случае YADRO оставляет за собой право выставить Вам счет за невозвращенный дефектный элемент.

Тип 2 – Обслуживание на месте

По усмотрению Сервисной службы YADRO Вам будет предоставлена замена дефектного элемента на месте либо силами инженера YADRO, либо авторизованного сервисного центра/партнера.

Тип 3 – Обслуживание с заменой Машины

По усмотрению YADRO вам будет предоставлен оговоренный уровень обслуживания, либо YADRO инициирует поставку Машины, предназначенной на замену. 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 обе стороны. Вам могут выставить счет за Машину, доставленную в качестве замены, если YADRO не получит неисправную Машину в течение 15 календарных дней после получения вами Машины, предоставленной на замену.

8 Уровни гарантийного обслуживания

Указанные ниже уровни обслуживания представляют собой исключительно ориентировочные показатели времени предоставления услуги. Указанный уровень обслуживания может не быть доступным во всех регионах. Время предоставления услуги основывается на рабочих днях и часах по Москве. Время реакции – временной интервал между вашим обращением в Сервисную службу YADRO и первым контактом инженера.

1 – 9x5 - обслуживание 9 часов в день, 5 дней в неделю с понедельника по пятницу, с 10:00 до 19:00, за исключением государственных праздников. Целевое время реакции – не более 4-х часов.

2 – 24x7 – круглосуточное обслуживание 24 часа в сутки, 7 дней в неделю (в том числе в государственные праздники). Целевое время реакции – не более 1-го часа.

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

9 Заведение заявки в Сервисной службе YADRO

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 неисправности.
- 6) Приоритет заявки.

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

Пример наклейки на оборудовании:

10 Контактная информация

Контактный центр регистрации запросов Сервисной службы компании YADRO:

Телефон: +7 (800) 777-06-11

e-mail: support@yadro.com