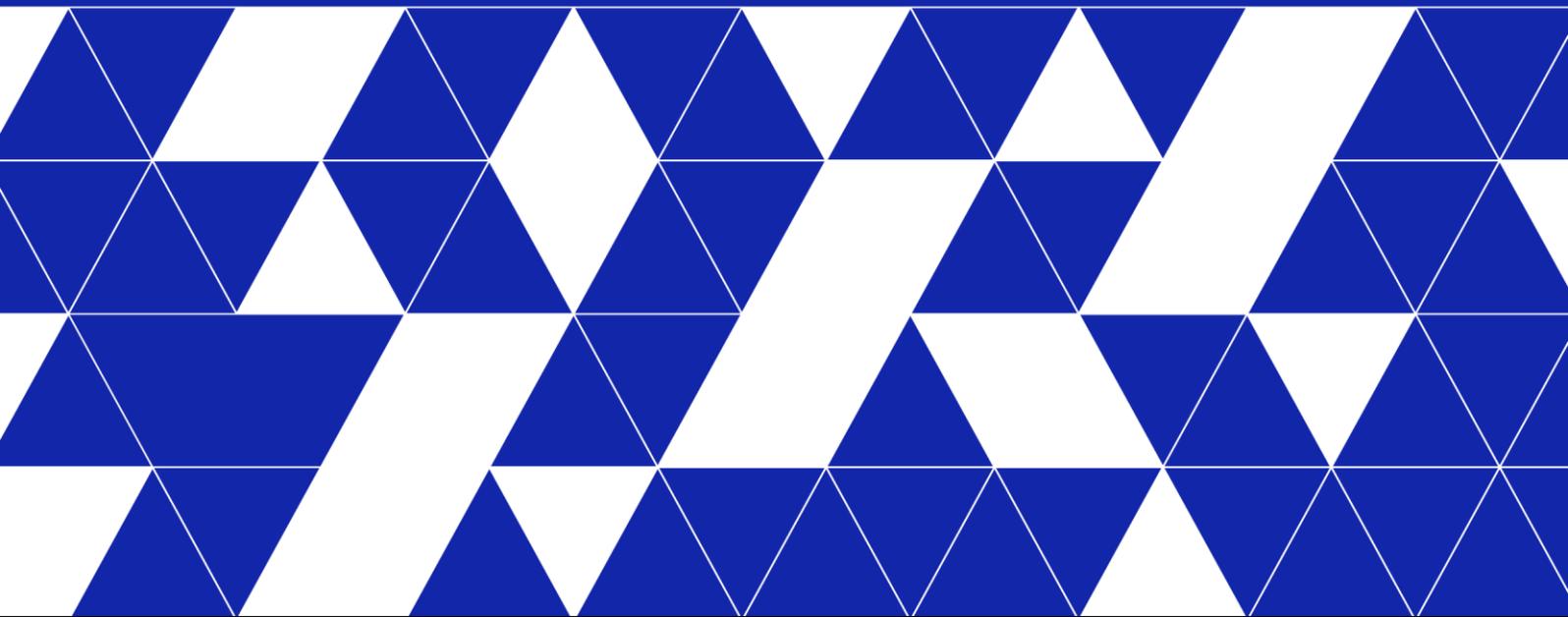




ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ НА ПРОДУКЦИЮ YADRO® (ООО «КНС ГРУПП»)

Версия 5.0 ревизия 01.01.2021



Содержание

1 СТАНДАРТНАЯ ГАРАНТИЯ	3
2 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПОЛОЖЕНИИ	3
3 УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ	4
3.1 ДАТА НАЧАЛА ГАРАНТИИ.....	5
3.2 БАЗОВАЯ УСТАНОВКА МАШИНЫ И КОМПЛЕКТОВ МОДЕРНИЗАЦИИ	5
3.3 ГАРАНТИЯ НА ЭЛЕМЕНТЫ И КОМПОНЕНТЫ МАШИНЫ	6
3.4 ГАРАНТИЯ НА КОМПЛЕКТЫ МОДЕРНИЗАЦИИ.....	7
3.5 ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	7
3.6 ОБНОВЛЕНИЯ.....	7
4 ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	7
5 ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	8
6 ИНФОРМАЦИЯ О ГАРАНТИИ	9
7 УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	9
8 УРОВНИ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	10
9 ЗОНА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	10
10 ЗАВЕДЕНИЕ ЗАЯВКИ В СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЕ YADRO	10
11 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	10

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

1 Стандартная гарантия

Настоящее положение о гарантии устанавливает стандартные условия гарантийного обслуживания в отношении продукции (далее — Машин) ООО «КНС ГРУПП» (далее — компания YADRO). В отношении отдельных видов продукции (Машин) YADRO может установить иные условия гарантийного обслуживания (такие условия будут представлены на сайте компании YADRO или указаны в документации, приложенной к продукции).

2 Основные понятия, используемые в Положении

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 (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 Машины, являющаяся неотъемлемой частью Машины и поставляемая непосредственно в составе Машины или в виде комплекта файлов обновления.

Комплект модернизации — интегрированный комплект технического дооснащения машины, устанавливаемый путем добавления или замены уже существующих элементов с целью приведения ее в соответствие с новыми требованиями и нормами, техническими условиями и/или показателями качества.

Комплект модернизации Тип1 — интегрированный комплект технического дооснащения оборудования YADRO, предназначенный для использования в определенной единице продукции YADRO.

Комплект модернизации Тип2 — интегрированный комплект технического дооснащения оборудования YADRO, предназначенный для использования в определенном типе модели продукции YADRO.

Сервисная служба YADRO — совокупность функциональных подразделений YADRO, обеспечивающая прием, регистрацию и контроль обращений по вопросам эксплуатации Машины.

Сервисный центр YADRO — офис компании YADRO или ее авторизованного сервисного партнера, на базе которого осуществляется ремонт Машины в случае ее неисправности.

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 Паспорте на оборудование, поставляемом вместе с Машиной, а также указана на сайте YADRO.

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, авторизованные 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, стандартные условия гарантийного обслуживания действуют на территориях Российской Федерации и стран СНГ.

Право на получение гарантийного обслуживания на условиях настоящего Положения имеет исключительно конечный пользователь, который приобрел Машину для собственного пользования, а не для продажи. YADRO не гарантирует, что Машина будет работать бесперебойно или без ошибок, а также что YADRO исправит все дефекты.

Гарантии, изложенные в настоящем Положении, являются исключительными гарантиями, предоставляемыми компанией YADRO, и заменяют все другие гарантии, включая подразумеваемые гарантии или условия относительно удовлетворительного качества, товарпригодности, ненарушения авторских прав и соответствия определенной цели.

YADRO не несет ответственности за:

- 1) функциональность и качество работы программного обеспечения третьих лиц, включенного в состав Машины;
- 2) неисправности или повреждения, вызванные неправильным использованием Машины, несчастным случаем, модификацией, эксплуатацией в неподходящей физической или операционной среде или в операционной среде, отличной от рекомендованной YADRO, либо неправильно произведенным третьей стороной обслуживанием;
- 3) работу Машины 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 срокам предоставления ответа.

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 на Машину составляет 12 месяцев с даты начала гарантии.

Гарантийный срок на приобретаемые компоненты, заменяемые элементы Машины, аксессуары, расходные элементы и материалы, а также конструктивные компоненты устанавливается в соответствии с п. 3.3 настоящего Положения.

Гарантийный срок не продлевается на время, в течение которого Машина не могла быть использована из-за обнаруженных в ней недостатков.

3.1 Дата начала гарантии

Тип машины	Начало гарантийного периода (Начало Гарантии)
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 Базовая Установка Машины и Комплектов модернизации

Для Машин и комплектов модернизации, подлежащих установке Вашими силами, в коробке с поставляемой Машинной 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 от YADRO, то установка осуществляется как дополнительная платная услуга.

Если Вы решите самостоятельно установить или обслуживать Машину, подлежащую установке силами 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 в отношении такой Машины 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, в данном случае является платной услугой. Также возможно возникновение дополнительных платежей, например, за транспортировку или специальную обработку.

3.3 Гарантия на элементы и компоненты Машины

На элемент или компонент YADRO, установленный во время базовой установки Машины, распространяется гарантийный срок, условия гарантийного обслуживания и уровень обслуживания, аналогичные тем, которые распространяются на Машину, в которую этот элемент или компонент установлены.

На элемент или компонент YADRO, замененный или предоставленный Сервисной службой YADRO для самостоятельной замены, распространяются гарантийный срок, условия гарантийного обслуживания и уровень обслуживания аналогичные тем, которые распространяются на Машину, в которую эти элементы или компоненты установлены.

На компоненты YADRO, приобретенные у авторизованного продавца YADRO, распространяется гарантийный срок в 90 календарных дней с момента их приобретения у авторизованного продавца YADRO. Документом, подтверждающим факт приобретения, является корректно оформленная товарная накладная.

В пределах, разрешенных законодательством, на аксессуар, 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.

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 Машины, за установку или замену которого отвечает YADRO, либо если Вы поручите третьей стороне установку или замену такого элемента или 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.

Если гарантийное обслуживание предусматривает замену Машины или ее элемента или 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 Гарантия на комплекты модернизации

На комплекты модернизации YADRO Тип1 распространяются гарантийный срок, условия гарантийного обслуживания и уровень обслуживания аналогичные тем, которые действуют на Машину, в которую они установлены.

На комплекты модернизации YADRO Тип2 гарантийный срок составляет 90 календарных дней с момента их приобретения Конечным пользователем. Документом, подтверждающим факт приобретения, является надлежащим образом оформленная товарная накладная или иной документ, свидетельствующий о переходе права собственности к Конечному пользователю.

3.5 Гарантийное обслуживание

Если Машина функционирует неисправно в течение гарантийного срока, 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.

3.6 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 настоящего Положения, 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) выполнять инструкции, содержащиеся в документации, которая поставляется вместе с Машинной, перед подачей заявки на обслуживание и следовать процедурам по обращению за обслуживанием в Сервисную службу YADRO;

- 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 проведения гарантийного обслуживания. 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 Машиной, не будет превышать размер любого реального ущерба, понесенного Вами, в пределах суммы, полученной YADRO за Машину, являющуюся предметом претензий или исков. 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.

Стандартные условия Положения о гарантии на продукцию YADRO могут быть дополнены, заменены и/или исключены условиями технического обслуживания в рамках расширенной технической поддержки (Расширенная поддержка), предоставляемой в соответствии с условиями Положения о расширенной технической поддержке или условиями, согласованными в отдельных соглашениях. Условия расширенного сервиса имеют приоритет над условиями Положения о гарантии, а в случае противоречия заменяют их.

Применимость Положения о расширенной технической поддержке определяется наличием Сертификата на техническую поддержку в описании состава передаваемой Машины или в виде отдельных номенклатурных позиций в первичных документах.

7 Условия гарантийного обслуживания

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

Данный тип запасных частей предоставляется Сервисной службой YADRO в рамках работы по сервисной заявке для их самостоятельной установки/замены Вашими силами. Запасные части CRU поставляются вместе с инструкциями по установке/замене. 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.

Обслуживание на месте: предоставление Элементов, заменяемых YADRO (Field Replaceable Units или FRU)

Данный тип запасных частей предоставляется Сервисной службой YADRO в рамках работы по сервисной заявке и подлежит обязательной установке/замене силами инженера YADRO или сертифицированным инженером авторизованного сервисного центра/партнера.

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. Указанные уровни обслуживания могут не быть доступными 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.

9x5 — 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. Целевое время реакции — не более 4-х часов.

9 Зона гарантийного обслуживания

Местоположение, которое находится не далее 100 км от авторизованного сервисного центра YADRO.

10 Заведение заявки в Сервисной службе YADRO

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

- 1) Модель и серийный номер Машины.
- 2) Адрес расположения Машины.
- 3) Наименование организации.
- 4) Имя и телефон Вашего представителя для проведения дополнительной диагностики.
- 5) Описание неисправности.
- 6) Приоритет заявки.

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

11 Контактная информация

Контактный центр регистрации запросов Сервисной службы компании YADRO:
Телефон: +7 (800) 777-06-11
e-mail: support@yadro.com