

## Положение о стандартном гарантийном обслуживании серверов и систем хранения данных ООО «ПК Аквариус»\*

### Оглавление

1. Общие положения.....	2
2. Условия стандартного гарантийного обслуживания Оборудования силами Компании .....	3
3. Условия стандартного гарантийного обслуживания Оборудования силами пользователя .....	6
4. Гарантия на устанавливаемые в рамках стандартного гарантийного обслуживания комплектующие.....	6
5. Гарантия на Комплекты модернизации Компании .....	6
6. Обязанности конечного пользователя и представителя конечного пользователя .....	7
7. Изменение условий положения о стандартном гарантийном обслуживании Оборудования .....	7
8. Ограничение ответственности Компании.....	7

Термины, сокращения и определения, используемые в настоящем Положении (актуальны на момент утверждения документа):

**Компания** - ООО "ПК Аквариус".

**Покупатель Оборудования** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, купивший Оборудование Аквариус у Компании, в том числе для перепродажи.

**Конечный пользователь Оборудования** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который правомерно приобрел Оборудование Аквариус через канал дистрибьюции ООО «ПК Аквариус» и использует Оборудование в своей деятельности, а не для перепродажи.

**Представитель конечного пользователя** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который правомерно представляет интересы Конечного пользователя в рамках созданного обращения в Центр технической поддержки ООО «ПК Аквариус».

**Оборудование Аквариус (Оборудование)** - продукт, произведенный ООО "ПК Аквариус" и индивидуализируемый товарными знаками ООО «ПК Аквариус», который ограничен аппаратными компонентами. Оборудование ООО «ПК Аквариус» не включает программные приложения, программное обеспечение, любые изделия, не относящиеся к изделиям, произведенным ООО «ПК Аквариус», периферийные устройства, которые не производились ООО «ПК Аквариус». Любое программное обеспечение, любые внешние по отношению к Оборудованию Аквариус изделия предоставляются на условиях «как есть» и на них не распространяется гарантия ООО «ПК Аквариус».

**Комплект модернизации** - индивидуальный, валидированный ООО «ПК Аквариус» набор комплектующих, расширяющих технические характеристики сервера или системы хранения данных с конкретным серийным номером.

**Гарантийный срок** - период времени, определяемый месяцами или годами, в течение которого изготовитель гарантирует, что товар, его составные части (если иное не будет установлено в соответствующем договоре, стороной которого является изготовитель, либо не будет установлено в заказе к нему), будет пригодным для использования в соответствии с условиями договора, а также в соответствии с технической, пользовательской документацией.

**Специальная Проверка и Специальные Исследования** - ряд обязательных процедур, относящихся к лицензированию видов деятельности и регламентированных уполномоченными регуляторами (ФСБ России, ФСТЭК России и др.).

**Центр технической поддержки (ЦТП)** - единая служба Компании, куда обращается Конечный пользователь.

**Авторизованный сервисный центр (АСЦ)** - авторизованное ООО "ПК Аквариус" сервисное предприятие, уполномоченное решать вопросы, связанные с гарантийным обслуживанием Оборудования и настоящим Положением.

**Система хранения данных** - СХД.

**Комплектующие, подлежащие установке силами Конечного пользователя или Представителя конечного пользователя (Customer Replaceable Units) - CRU.**

Положение о стандартном гарантийном обслуживании серверов и систем хранения данных ООО "ПК Аквариус" определяет порядок и условия предоставления услуг по гарантийному техническому обслуживанию Оборудования, производимого и реализуемого Обществом с ограниченной ответственностью «Производственная компания Аквариус» (ОГРН:1027700032953).

Документ не распространяется на расширенное гарантийное обслуживание и оборудование Компании, отличное от серверов и СХД.

Стандартные гарантийные обязательства в отношении Оборудования Аквариус предполагают ремонт или замену неисправного Оборудования новым таким же Оборудованием либо аналогичным оборудованием Аквариус, технические характеристики которого не хуже заменяемого.

Если в течение Гарантийного срока Оборудование не функционирует должным образом, Покупатель может получить гарантийное обслуживание, обратившись в Центр технической поддержки или в АСЦ. Право на получение гарантийного обслуживания на условиях настоящего Положения имеет исключительно Конечный пользователь.

**Таблица 1 – Длительность гарантийного срока**

№	Наименование Оборудования	Гарантийный срок мес.	Начало гарантийного срока
1.	Серверы	12 месяцев	С даты передачи Оборудования от Компании Покупателю
2.	Системы хранения данных (СХД)	12 месяцев	С даты передачи Оборудования от Компании Покупателю

С целью подтверждения права на гарантийное обслуживание, Центр технической поддержки или АСЦ может запросить документы, подтверждающие факт правомерного приобретения Оборудования через канал дистрибуции Компании.

Проверить срок гарантийного обслуживания приобретенного Покупателем Оборудования можно на сайте Компании по ссылке: <https://www.aq.ru/support/passport>

Гарантийному обслуживанию подлежит Оборудование Компании, которое использовалось с соблюдением условий эксплуатации, не содержит следов несанкционированного вскрытия, ремонта третьей стороной и не имеет механических, термических или электротехнических повреждений, а также дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки, хранения или эксплуатации.

Гарантийные обязательства на Оборудование Компании прекращаются в случае:

- удаления или изменения стикеров с серийным номером, QR-кодом либо иной оригинальной маркировки Оборудования;
- наличия механических, термических, электротехнических или иных повреждений, возникших в результате стороннего воздействия либо возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки, хранения или эксплуатации;
- несанкционированного вскрытия, проведения модификации или ремонта в не сертифицированном либо авторизованном Компанией сервисном предприятии;
- возникновения недостатка, вызванного действиями третьих лиц и действиями непреодолимой силы.

В перечисленных случаях будет составлен односторонний акт о снятии Оборудования с гарантии с описанием выявленных повреждений, недостатков, либо нарушений эксплуатации. При наличии технической возможности и доступности необходимых комплектующих, работы по восстановлению Оборудования с описанными недостатками могут быть выполнены на платной основе.

## 2. Условия стандартного гарантийного обслуживания Оборудования силами Компании

Гарантийное обслуживание в рамках настоящего Положения осуществляется с 9:00 до 18:00 по рабочим дням с понедельника по пятницу.

# AQUARIUS

В случае возникновения неисправностей в работе Оборудования Аквариус, покрываемого стандартной гарантией, необходимо обратиться в Центр технической поддержки одним из следующих способов:

1. по телефону 8 800 250-26-00;
2. по электронной почте на адрес [help@aq.ru](mailto:help@aq.ru);
3. заполнив форму на сайте <https://www.aq.ru/support/hotline/>;
4. напрямую в сервисный центр. Адреса сервисных центров опубликованы на сайте: <https://www.aq.ru/support/service-centers/>.

В обращении необходимо указать:

- серийный номер Оборудования Аквариус;
- город и адрес нахождения Оборудования Аквариус;
- название организации;
- контактные данные для обратной связи: фамилия, имя, телефон, адрес электронной почты;
- описание неисправности и характер ее проявления.

Гарантийное обслуживание Оборудования осуществляется на территории ЦТП или АСЦ. Оборудование доставляется в ЦТП или АСЦ силами и за счет Покупателя, Конечного пользователя или Представителя конечного пользователя.

Ориентировочный срок восстановления работоспособности или замены аппаратной части Оборудования Аквариус составляет 45 рабочих дней с момента передачи Оборудования в АСЦ (Сроки проведения СП и СИ в данный период не входят).

Указанные в абзаце выше сроки могут быть изменены в зависимости от доступности комплектующих, необходимых для ремонта, Оборудования для замены, а также в случае необходимости проведения специальной проверки и специальных исследований Оборудования после проведения ремонта или замены, либо если Покупатель или Конечный пользователь задерживает предоставление доступа к Оборудованию.

Гарантийный срок не продлевается на время нахождения Оборудования в ремонте (принятия решения о замене). Оборудование, предоставленное взамен неисправного, будет иметь условия и уровень гарантийного обслуживания замененного Оборудования, гарантийный срок в отношении такого Оборудования будет равен оставшемуся гарантийному сроку замененного Оборудования.

Если в течение Гарантийного срока Оборудование Аквариус выйдет из строя, Компания посредством своего Центра технической поддержки или АСЦ восстановит работоспособность Оборудования или произведет замену на другое, по крайней мере функционально эквивалентное (в зависимости от типа и характеристик Оборудования замена на эквивалентное Оборудование производится в срок до шести месяцев). В случае принятия Компанией решения о замене Оборудования, замена Оборудования производится производителем на основе выпуска акта о неремонтопригодности Оборудования.

Возврат восстановленного Оборудования, либо приемка и транспортировка Оборудования, предоставленного взамен неисправного, с территории Центра технической поддержки или АСЦ выполняется силами и за счет Покупателя, Конечного пользователя либо Представителя конечного пользователя.

Оборудование, взамен которого предоставлено новое, дефектные комплектующие, запасные части и материалы, замененные в процессе гарантийного ремонта, переходят в собственность Компании, если иное не предусмотрено условиями настоящего Положения.

Гарантийное обслуживание осуществляется только на территории Российской Федерации, если иное прямо не указано в договоре с Компанией.

Условия гарантийного обслуживания Оборудования, описанные в настоящем Положении и предоставляемые Центром технической поддержки или АСЦ, являются исключительными гарантиями, предоставляемыми

# AQUARIUS

Компанией, и заменяют все иные гарантии или условия, явные или подразумеваемые, включая, но не ограничиваясь подразумеваемыми гарантиями или условия в отношении удовлетворительного качества, пригодности Оборудования и его соответствия определенной цели.

Гарантийное обслуживание Компании не распространяется на:

- потерю или повреждение ваших данных, а также сохранность данных на носителях информации передаваемого в ремонт Оборудования;
- случаи утраты доступа в BIOS (не являются гарантийным случаем). Сброс BIOS до заводских параметров не предусмотрен в рамках гарантийного обслуживания;
- установку программного обеспечения;
- восстановление работоспособности стороннего ПО, производителем которого не является Компания;
- любое программное обеспечение, поставляемое вместе с продуктом или установленное в процессе эксплуатации;
- интеграцию, модификацию или кастомизацию ПО, которое разработано сторонними производителями и установлено на аппаратный продукт Компании;
- восстановление или ремонт Оборудования, неисправность которого была вызвана неправильным использованием или несанкционированным ремонтом, модификацией;
- недостатки, возникшие вследствие небрежного обращения, применения Оборудования не по назначению, нарушения условий и правил эксплуатации, в т.ч. вследствие воздействия высоких или низких температур, высокой влажности или запыленности, самостоятельной модернизацией или доработкой Оборудования при несоблюдении указаний, приведенных в инструкциях на Оборудование, небрежным обращением, включением в сеть с несоответствующим напряжением, ремонтом неуполномоченными лицами, неправильным обслуживанием или неправильной заменой расходных материалов, при наличии механических повреждений, попадания внутрь корпуса жидкости, посторонних веществ и предметов, насекомых и других существ и продуктов их жизнедеятельности;
- ремонт, замену комплектующих в связи с их естественным механическим износом, возникшим в процессе эксплуатации Оборудования;
- расходные материалы и аксессуары, в том числе устройства ввода данных: клавиатуры, компьютерные мыши; пленочное покрытие; карты памяти; оптические диски; техническую и прочую сопроводительную документацию; упаковку; внешние кабели, поставляемые в комплекте с Оборудованием;
- конструктивные компоненты (например, каркасы, крышки, салазки, подставки, заглушки и т.д.)
- недостатки, вызванные использованием аксессуаров, расходных материалов, съемных носителей информации неоригинального производства;
- неисправности или повреждения, ошибки функционирования Оборудования, вызванные любыми продуктами сторонних производителей, включая те, которые Компания может предоставить или интегрировать в Оборудование Аквариус по вашему запросу;
- естественный в процессе эксплуатации износ аккумуляторных батарей, и связанные с ним уменьшение емкости или времени автономной работы;
- шумовые характеристики Оборудования;
- нарушение правил коммутации / перекоммутации, в т.ч. фиксация разъемов в замках;
- консультации по вопросам совместимости комплектующих, компонентов, программного обеспечения, а также совместимости Оборудования Аквариус как единицы ИТ-инфраструктуры Покупателя;
- на ответственность в отношении вопросов "Как сделать, (How To?)" и вопросов, касающихся настройки и установки продукта.

## 3. Условия стандартного гарантийного обслуживания Оборудования силами пользователя

Аквариус оставляет за собой право на принятие решения о ремонте Оборудования силами Конечного пользователя и в таком случае предоставление CRU.

CRU поставляются Компанией в рамках выполнения гарантийных обязательств по сервисному обращению. В комплекте с такой комплектующей предоставляется инструкция по установке. Установка запасной части CRU по запросу Покупателя или Конечного пользователя силами Компании возможна за дополнительную плату.

По умолчанию при проведении ремонта Оборудования силами Конечного пользователя с использованием CRU, предусмотренного настоящим разделом Положения, дефектная комплектующая, взамен которой предоставлена новая, не возвращается Компании, но может быть затребована Компанией по своему усмотрению в течение 60 дней с момента проведения замены. В указанном случае она подлежит передаче Конечным пользователем в Компанию в течение 60 календарных дней с момента получения запроса и становится собственностью Компании, если в соответствующем договоре не указано иное. В противном случае Компания оставляет за собой право выставить счет за невозвращенный дефектный компонент, а Конечный пользователь обязан оплатить его.

В случае неполучения Конечным пользователем запроса Компании в течение 60 дней дефектная комплектующая, взамен которой предоставлена новая, остается у Конечного пользователя, а право собственности на такую комплектующую признается принадлежащим Конечному пользователю.

## 4. Гарантия на устанавливаемые в рамках стандартного гарантийного обслуживания комплектующие

Комплектующие, устанавливаемые в рамках стандартного гарантийного обслуживания взамен неисправных, не получают собственной гарантии или гарантийного срока. Установленные комплектующие будут иметь срок, условия и уровень гарантийного обслуживания Оборудования, в которое установлены. Компания оставляет за собой право в гарантийных ремонтах использовать восстановленные в заводских условиях комплектующие, а также комплектующие с улучшенными характеристиками. Комплектующие, которые были заменены в процессе ремонта в гарантийный срок, становятся собственностью Компании и подлежат передаче Конечным пользователем в Компанию с в течение 60 календарных дней с момента замены, если в настоящем Положении или соответствующем договоре с Компанией не указано иное. В противном случае Компания оставляет за собой право выставить счет за невозвращенный дефектный компонент, а Конечный пользователь обязан оплатить его.

## 5. Гарантия на Комплекты модернизации Компании

Комплектующие, устанавливаемые в рамках модернизации Оборудования в качестве дополнения к заводской конфигурации, будут иметь срок, условия и уровень гарантийного обслуживания Оборудования, в которое установлены.

Гарантия на комплектующие, входящие в комплект модернизации, начинается с момента предоставления Покупателем полной информации об установке комплектов модернизации. В случае, если данная информация не будет предоставлена Конечным пользователем, Компания оставляет за собой право отказать в гарантийном обслуживании комплектующих, входящих в комплект модернизации.

Комплектующие, изъятые из Оборудования в процессе модернизации, остаются собственностью Конечного Пользователя.

## 6. Обязанности конечного пользователя и представителя конечного пользователя

Для получения гарантийного обслуживания Оборудования Аквариус в рамках настоящего Положения, Конечный пользователь либо его Представитель обязан:

- следовать процедурам запроса на обслуживание, указанным в настоящем Положении;
- выполнять инструкции относительно обслуживания Оборудования Аквариус, предоставленные Центром технической поддержки или АСЦ;
- своевременно устанавливать прошивки и микрокоды, предоставляемые Компанией;
- в случае запроса со стороны Центра технической поддержки или АСЦ восстановить Оборудование до заводской конфигурации, включая предустановленное программное обеспечение;
- проводить необходимые мероприятия для обеспечения сохранности данных, если это необходимо, в том числе создавать резервные копии или защищать любым иным способом все программы и данные;
- предоставлять Центру технической поддержки или АСЦ системные ключи или пароли либо передавать Оборудование с настройками безопасности «по умолчанию», т.е. с отключенными правилами безопасности и установленной заводской парой логин/пароль для получения доступа к полному функционалу обслуживаемого в рамках сервисного обращения Оборудования;
- обеспечивать Центру технической поддержки или АСЦ своевременный, достаточный, бесплатный и безопасный доступ к Оборудованию для выполнения обслуживания;
- проинформировать Компанию об установке комплекта модернизации посредством электронной почты на адрес: [help@aq.ru](mailto:help@aq.ru) и предоставить серийные номера Оборудования, в которые установлены комплекты модернизации, а так же серийные номера комплектующих, входящих в комплекты модернизации, с привязкой к серийным номерам Оборудования, в которое они установлены;
- освободить Оборудование от всех функций, деталей, опций, изменений и вложений, не входящих в базовую конфигурацию Оборудования или комплекты модернизации, приобретенные у Компании или ее каналов дистрибуции и предназначенные для установки в данное конкретное Оборудование;
- гарантировать, что изделие или деталь не содержат каких-либо юридических ограничений, препятствующих их замене;
- если вы не являетесь владельцем Оборудования или его части, получить разрешение от Конечного пользователя Оборудования на получение гарантийного обслуживания;
- при передаче Оборудования в или из Центра технической поддержки или АСЦ обеспечить наличие доверенности на физическое лицо, которое сдает или принимает Оборудование;
- при необходимости предоставлять кабели к Оборудованию, передаваемому на гарантийное обслуживание.

## 7. Изменение условий положения о стандартном гарантийном обслуживании Оборудования

Приобретая Оборудование Аквариус вы подтверждаете согласие с тем, что Компания вправе в одностороннем порядке, без дополнительных уведомлений вносить любые изменения в настоящее Положение. Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции документа на официальном сайте Компании по адресу: <https://www.aq.ru/support/>.

## 8. Ограничение ответственности Компании

# AQUARIUS

Общий размер ответственности по всем претензиям, требованиям либо искам, связанным с Оборудованием Аквариус, не будет превышать размер реального ущерба, понесенного Покупателем, Конечным пользователем либо Представителем конечного пользователя, в пределах стоимости Оборудования, полученной Аквариус за Оборудование, которое является предметом претензий или исков. Указанное ограничение применяется в совокупности к Компании или ее аффилированным юридическим лицам или юридическим лицам, входящим с ним в одну группу лиц, подрядчикам и поставщикам, которые фактически исполняют обязательства перед Покупателем, Конечными пользователями либо Представителями конечного пользователя. Компания не будет нести ответственность за упущенную выгоду, утрату деловой репутации, потерю данных или любые иные косвенные убытки, возникшие на стороне Покупателя, Конечного пользователя либо Представителя конечного пользователя.

Компания не предоставляет каких-либо гарантий пригодности Оборудования для определенных целей или безошибочной работы Оборудования.

Недействительность или невозможность исполнения любого условия настоящего Положения не влияет на действительность или возможность исполнения как любых иных условий Положения, так и Положения в целом.