

## Положение о стандартном гарантийном обслуживании клиентских устройств ООО «ПК Аквариус» \*

### Оглавление

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

## 1. Общие положения

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

**Компания** - Общество с ограниченной ответственностью «Производственная компания Аквариус» (ООО «ПК Аквариус»), ОГРН 1027700032953, являющееся производителем Оборудования Аквариус и которое предоставило его Покупателю.

**Покупатель** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, купившее (-ый) Оборудование Аквариус у Компании, в том числе для перепродажи.

**Конечный пользователь** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которое (-ый) правомерно приобрело Оборудование Аквариус через канал дистрибьюции Аквариус и использует Оборудование в своей деятельности, а не для перепродажи.

**Представитель конечного пользователя** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которое (-ый) правомерно представляет интересы Конечного пользователя в рамках созданного обращения в Центр технической поддержки.

**АСЦ** – авторизованный сервисный центр или сертифицированное сервисное предприятие, уполномоченное решать вопросы, связанные с гарантийным обслуживанием.

**Дата начала гарантии** – дата передачи Оборудования от Компании Покупателю (дата передаточного документа).

**Оборудование Аквариус (Оборудование)** - аппаратный продукт, произведенный Компанией и индивидуализируемый товарными знаками Аквариус, который ограничен аппаратными компонентами и микропрограммным обеспечением – микрокодами, необходимыми для функционирования аппаратных компонентов. Аппаратный продукт не включает программные приложения, программное обеспечение (ПО), любые изделия, не относящиеся к изделиям, произведенным Компанией, периферийные устройства, которые не производились Компанией. Любое ПО, любые внешние по отношению к аппаратным продуктам Компании изделия, такие как внешние системы хранения информации, мониторы, дисплеи, принтеры, кабели, любые иные периферийные устройства предоставляются на условиях «как есть» и на них не распространяется гарантия Компании.

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

**Специальная Проверка и Специальные Исследования** - порядок действий, регламентированных требованиями нормативных документов ФСБ России, направленных на защиту технических средств, содержащих конфиденциальную информацию и сведения, относящиеся к государственной тайне.

**Центр технической поддержки** — единая служба Компании, куда обращается Конечный пользователь для решения вопросов, связанных с гарантийным обслуживанием Оборудования и настоящим Положением.

Положение не распространяется на расширенное гарантийное обслуживание и Оборудование Компании, отличное от клиентских устройств.

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

Если в течение Гарантийного срока Оборудование не функционирует должным образом, то вы можете получить гарантийное обслуживание, обратившись в Центр технической поддержки или в АСЦ. Право на получение

# AQUARIUS

гарантийного обслуживания на условиях настоящего Положения имеет Покупатель или Конечный пользователь по решению Центра технической поддержки.

**Таблица 1 – Длительность гарантийного срока**

Наименование Оборудования Аквариус	Гарантийный срок мес.	Начало гарантийного срока
Мониторы	36 месяцев	С даты передачи Оборудования от Компании Покупателю
Планшеты и КПК	24 месяца на планшет и КПК 12 месяцев на батарею	С даты передачи Оборудования от Компании Покупателю
Ноутбуки	24 месяца на ноутбук 12 месяцев на батарею	С даты передачи Оборудования от Компании Покупателю
Тонкие клиенты	36 месяцев	С даты передачи Оборудования от Компании Покупателю
ПЭВМ	36 месяцев	С даты передачи Оборудования от Компании Покупателю
Моноблоки	36 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 дистрибьюции Аквариус.

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

Гарантийному обслуживанию подлежит Оборудование Аквариус, которое использовалось с соблюдением условий эксплуатации не содержит следов несанкционированного вскрытия, ремонта, изменения заводской конфигурации 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 Аквариус 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 / авторизованном Компанией сервисном предприятии;
- возникновения недостатка, вызванного действиями третьих лиц и действиями непреодолимой силы.

# AQUARIUS

В перечисленных случаях будет составлен односторонний акт о снятии Оборудования с гарантии с описанием выявленных повреждений/недостатков/нарушений. 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 силами Компании

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

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 АСЦ. Оборудование доставляется в АСЦ силами и за счет Покупателя/Конечного пользователя/Представителя конечного пользователя.

По факту завершения гарантийного обслуживания Оборудования, переданного в ремонт, Конечный пользователь или его полномочный представитель будут проинформированы путем отправки уведомления на адрес электронной почты и звонком на телефонный номер, указанные в обращении. В случае несвоевременного вывоза Оборудования (более чем 30 дней с момента информирования Конечного пользователя или его представителя о готовности получения Оборудования после проведения ремонта или невозможности проведения ремонта), оно будет считаться переданным на ответственное хранение в АСЦ. В этом случае АСЦ вправе требовать плату за такое хранение Оборудования, а Конечный пользователь обязуется оплатить ее. Оплата за ответственное хранение производится Конечным пользователем или его представителем по реквизитам АСЦ, указанным в Акте-сохранной расписке на ремонт Оборудования.

Ориентировочный срок восстановления работоспособности или замены аппаратной части Оборудования Аквариус составляет 45 рабочих дней с момента передачи Оборудования в АСЦ.

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 / замены либо если Покупатель / 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.

# AQUARIUS

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

Оборудование, взамен которого предоставлено новое, дефектные комплектующие, запасные части и материалы, замененные в процессе гарантийного ремонта, переходят (-ит) 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 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 не распространяется на:**

- потерю или повреждение ваших данных, а также сохранность данных на носителях информации передаваемого в ремонт Оборудования;
- действия по восстановлению до заводской конфигурации. Восстановление Оборудования до заводской конфигурации, включая предустановленное ПО, является ответственностью Конечного пользователя;
- отдельные комплектующие, компоненты или элементы, приобретенные Конечным пользователем или его представителем отдельно от поставки оборудования;
- случаи утраты доступа в BIOS (не являются гарантийным случаем). Сброс BIOS до заводских параметров не предусмотрен в рамках гарантийного обслуживания.
- установку программного обеспечения, кроме случаев установки такого ПО в соответствии с регламентом технического сопровождения отдельного Оборудования;
- 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;

# AQUARIUS

- 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 и/или времени автономной работы;
- шумовые характеристики Оборудования;
- консультации по вопросам совместимости комплектующих, компонентов, программного обеспечения, а также совместимости Оборудования Аквариус как единицы ИТ инфраструктуры Покупателя;
- консультации по вопросам уязвимостей. Компания не может признавать наличие уязвимостей, нести ответственность за последствия их наличия, разрабатывать решения по их устранению;
- на ответственность в отношении вопросов КАК СДЕЛАТЬ (HOW TO?) и вопросов, касающихся настройки и установки продукта.

Компания может устанавливать дополнительные ограничения гарантии на отдельные компоненты Оборудования. Условия, ограничивающие гарантию, публикуются в соответствующих разделах на сайте Компании. Такие условия становятся неотъемлемой частью настоящего Положения с даты публикации.

## 3. Условия стандартного гарантийного обслуживания Оборудования силами пользователя

Компания оставляет за собой право на принятие решения о ремонте Оборудования силами Конечного пользователя и в таком случае предоставление запасных частей для ремонта силами Конечного пользователя или Представителя конечного пользователя (Customer Replaceable Units или CRU).

Комплектующие, подлежащие установке силами Конечного пользователя (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 запасных частей 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, 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, если в настоящем Положении и/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. 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 ПО;
- 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 установленным заводским login/password 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;
- освободить Оборудование от всех функций, деталей, опций, изменений и вложений, на которые не распространяется гарантия;
- 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/из Центр технической поддержки или АСЦ обеспечить наличие доверенности на физическое лицо, которое сдает/принимает Оборудование
- при необходимости предоставлять кабели к Оборудованию, передаваемому на гарантийное обслуживание.

## 6. 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

## 7. Ограничение ответственности Компании

Общий размер ответственности по всем претензиям/требованиям/искам, связанным с Оборудованием Аквариус, не будет превышать размер реального ущерба, понесенного Покупателем/Конечным пользователем/Представителем конечного пользователя, в пределах стоимости Оборудования, полученной Компанией за Оборудование, которое является предметом претензий или исков. Указанное ограничение применяется в совокупности к Компании и/или ее аффилированным юридическим лицам или юридическим лицам, входящим с ней в одну группу лиц, подрядчикам и поставщикам, которые фактически исполняют обязательства перед Покупателем/Конечными пользователями/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/ 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.