

# РЕГЛАМЕНТ ГАРАНТИЙНОГО И ПОСТГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АППАРАТНЫХ ПЛАТФОРМ

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок гарантийного и постгарантийного обслуживания аппаратных платформ, в отношении которого производитель имеет обязательства по его гарантийному обслуживанию в течение гарантийного срока.

1.2. Гарантийное обслуживание включает диагностику, ремонт или замену компонентов или аппаратных платформ в целом, а также консультационную поддержку при возникновении гарантийного случая.

## 2. Гарантийный срок

2.1. Гарантийный срок на аппаратные платформы, приобретаемое покупателем, являющимся конечным пользователем, составляет 12 (двенадцать) месяцев с момента передачи аппаратных платформ, если не установлен иной гарантийный срок.

2.2. Гарантийный срок на аппаратные платформы, приобретаемое покупателем, являющимся авторизованным дистрибьютором или партнером производителя, для последующей реализации аппаратных платформ в адрес третьих лиц, в т.ч. конечному пользователю, составляет 13 (тринадцать) месяцев с момента передачи аппаратных платформ, если не установлен иной гарантийный срок.

2.3. Изменение гарантийных сроков не имеет обратной силы.

2.4. Гарантийный срок на замененные компоненты составляет 6 (шесть) месяцев с момента их передачи.

## 3. Срок службы

3.1. В течение срока службы аппаратных платформ в случае выявления существенных недостатков (ст. 475 ГК РФ) товара покупатель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено покупателем, если недостатки товара обнаружены в течение установленного на товар срока службы.

## 4. Срок замены или ремонта

4.1. Замена или ремонт аппаратных платформ в части (т.е. компонентов) или целиком в рамках гарантийного обслуживания осуществляется в течение 45 (сорока пяти) календарных дней. В этом случае гарантийный срок для аппаратных платформ или новых компонентов начинается с момента их передачи.

## 5. Порядок обращения за гарантийным обслуживанием

5.1. При возникновении неисправности покупатель обязан незамедлительно создать тикет на Портале тех.поддержки [help.idesco.ru](https://help.idesco.ru), предоставив следующую информацию:

- Описание неисправности;
- Серийный номер;
- Дата приобретения;
- Контактные данные ответственного лица.

При необходимости покупатель предоставляет удаленный доступ к аппаратным платформам для диагностики производителем. По запросу производителя покупатель отправляет аппаратные платформы в сервисный центр производителя для ремонта и/или диагностики.

5.2. Производитель в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения запроса связывается с покупателем для уточнения неисправности и согласования дальнейших действий.

## 6. Условия распространения гарантии:

### 6.1. Гарантия распространяется, если:

- Аппаратные платформы использовались в соответствии с эксплуатационными условиями, указанными в документации;
- Аппаратные платформы не подвергались вскрытию и/или модификациям и/или ремонту, выполненным третьими лицами.

### 6.2. Гарантия не распространяется при следующих условиях:

- Имеются механические повреждения, вызванные внешним воздействием или вызванными попаданием внутрь изделия посторонних веществ, жидкостей и/или посторонних предметов (в том числе насекомых, животных);
- Имеются дефекты, вызванные нарушением условий эксплуатации;
- Если ущерб причинен другому оборудованию, работающему в связке с данной аппаратной платформой;
- Имеется износ и повреждения упаковки, расходных материалов (блоков питания, кулеров, шнуров, кабелей, разъемов, розеток и других материалов с быстрым сроком износа);
- Если повреждена и/или нечитаема заводская маркировка (стикер с SN) или гарантийная пломба

производителя;

- Имеются повреждения, вызванные использованием нестандартного или несовместимого программного обеспечения;
- Имеются повреждения, вызванные стихийными бедствиями, пожаром или бытовыми факторами;
- Имеются повреждения, вызванные несоответствием ГОСТам параметров телекоммуникационных, кабельных сетей.

## **7. Порядок проведения гарантийного ремонта**

7.1. Поставщик обязуется провести диагностику аппаратных платформ в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления аппаратных платформ в сервисный центр.

7.2. По результатам диагностики производитель уведомляет покупателя о выявленных неисправностях и сроках ремонта и доставки.

7.3. В случае невозможности ремонта, производитель заменяет аппаратные платформы на аналогичные по характеристикам или предлагает альтернативные решения по согласованию с покупателем.

7.4. Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого аппаратные платформы находятся в ремонте.

## **8. Обязанности сторон**

### **8.1. Обязанности производителя:**

- Обеспечить своевременную диагностику и ремонт неисправностей;
- Предоставить замену аппаратных платформ или компонентов в случае невозможности ремонта;
- Консультировать покупателя по вопросам эксплуатации аппаратных платформ.

### **8.2. Обязанности покупателя:**

- Эксплуатировать аппаратные платформы согласно документации;
- Сообщать производителю о выявленных дефектах незамедлительно;
- При необходимости предоставлять аппаратные платформы или его компоненты для диагностики.

## **9. Финансовые условия**

9.1. Все расходы, связанные с транспортировкой неисправных аппаратных платформ или компонентов, несет производитель.

9.2. Ремонт производится силами и за счет производителя.

## **10. Постгарантийное обслуживание**

10.1. Постгарантийный ремонт аппаратных платформ осуществляется за счет покупателя.

10.2. Постгарантийное обслуживание возможно после истечения гарантийного срока. В таком случае покупатель обращается к производителю аппаратных платформ с запросом на диагностику и/или ремонт.

10.3. По итогам рассмотрения запроса производитель сообщает о возможности или невозможности диагностики и/или ремонта. В случае такой возможности производитель сообщает о стоимости услуг.