

РЕГЛАМЕНТ ГАРАНТИЙНОГО И ПОСТГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕРВЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок гарантийного и постгарантийного обслуживания серверного оборудования, 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 серверного оборудования в целом, а также консультационную поддержку при возникновении гарантийного случая.

2. Гарантийный срок

2.1. Гарантийный срок на серверное оборудование, приобретаемое покупателем, являющимся конечным пользователем, составляет 12 (двенадцать) месяцев с момента передачи оборудования, если не установлен иной гарантийный срок.

2.2. Гарантийный срок на серверное оборудование, приобретаемое покупателем, являющимся авторизованным дистрибьютором или партнером производителя, для последующей реализации серверного оборудования в адрес третьих лиц, в т.ч. конечному пользователю, составляет 13 (тринадцать) месяцев с момента передачи оборудования, 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 замены или ремонта серверного оборудования

3.1. Замена или ремонт серверного оборудования 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 серверного оборудования или новых компонентов начинается с момента их передачи.

4. Порядок обращения за гарантийным обслуживанием

4.1. При возникновении неисправности покупатель обязан незамедлительно создать тикет на Портале тех.поддержки help.idesco.ru, предоставив следующую информацию:

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

При необходимости покупатель предоставляет удаленный доступ к оборудованию для диагностики производителем. По запросу производителя покупатель отправляет серверное оборудование в сервисный центр производителя для ремонта и/или диагностики.

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

5. Условия распространения гарантии:

5.1. Гарантия распространяется на серверное оборудование, если:

- Оборудование использовалось в соответствии с эксплуатационными условиями, указанными в документации;
- Оборудование не подвергалось вскрытию и/или модификациям и/или ремонту, выполненным третьими лицами.

5.2. Гарантия не распространяется на серверное оборудование 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 данным серверным оборудованием;
- 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.

6. Порядок проведения гарантийного ремонта

6.1. Поставщик обязуется провести диагностику серверного оборудования в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления серверного оборудования в сервисный центр.

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

6.3. В случае невозможности ремонта, производитель заменяет серверное оборудование на аналогичное по характеристикам или предлагает альтернативные решения по согласованию с покупателем.

6.4. Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого серверное оборудование находится в ремонте.

7. Обязанности сторон

7.1. Обязанности производителя:

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

7.2. Обязанности Покупателя:

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

8. Финансовые условия

8.1. Все расходы, связанные с транспортировкой неисправного серверного оборудования или компонентов, несет производитель.

8.2. Ремонт производится силами и за счет производителя.

9. Постгарантийное обслуживание

9.1. Постгарантийный ремонт серверного оборудования осуществляется за счет покупателя.

9.2. Постгарантийное обслуживание возможно после истечения гарантийного срока. В таком случае покупатель обращается к производителю серверного оборудования с запросом на диагностику и/или ремонт.

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