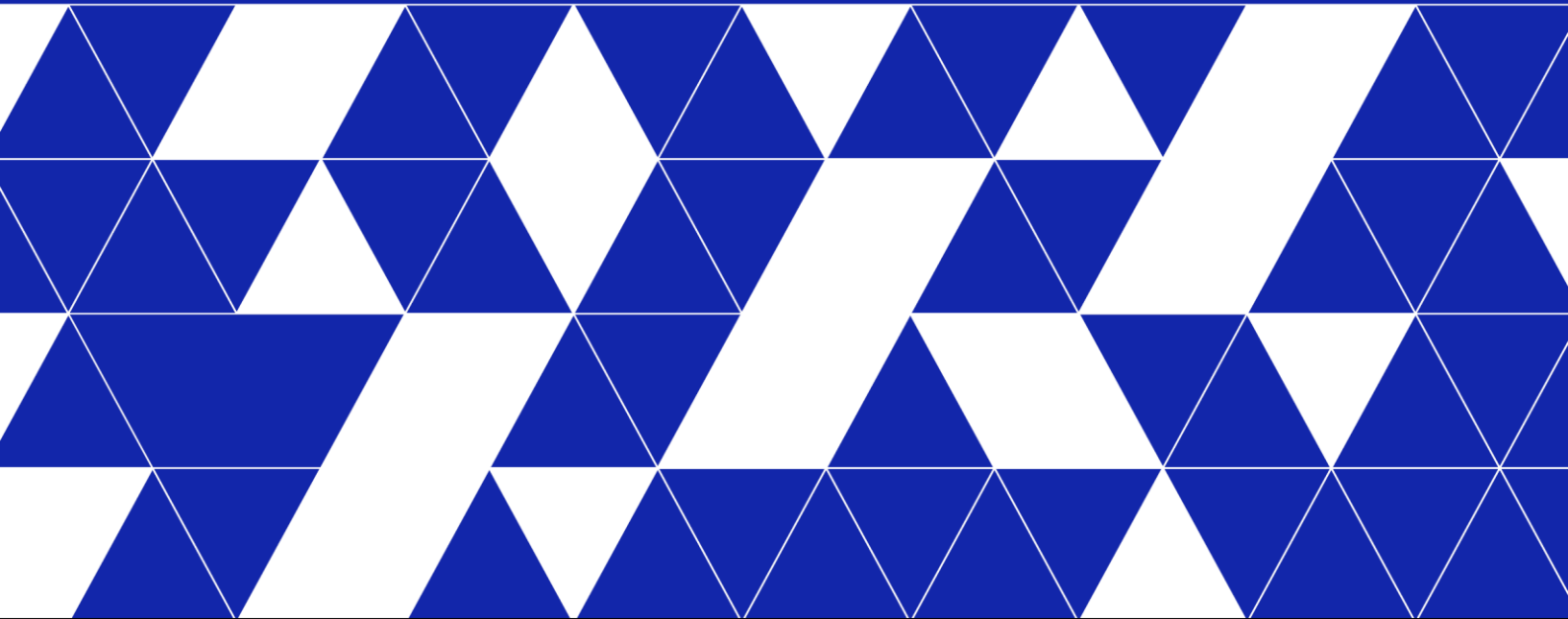




# ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ НА ПРОДУКЦИЮ YADRO®

Версия 5.2 ревизия 01.06.2023



## Содержание

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

## ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ НА ПРОДУКЦИЮ YADRO

### 1 Стандартная гарантия

Настоящее положение о гарантии устанавливает стандартные условия гарантийного обслуживания в отношении продукции под товарным знаком YADRO. В отношении отдельных видов продукции 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

**YADRO** — юридическое лицо, являющееся производителем продукции под товарным знаком YADRO.

**Машина** — это устройство под товарным знаком 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 Машины YADRO, предназначенный для использования в определенной единице Машины YADRO.

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

**Пользователь (Вы)** — конечный пользователь Машины, который приобрел Машину для собственных нужд, а не для целей перепродажи.

**Сервисная служба YADRO** — совокупность функциональных подразделений YADRO внутри Департамента технической поддержки,

обеспечивающая прием, регистрацию и контроль жизненного цикла гарантийных обращений; включает в себя несколько линий поддержки и сервисные склады.

**Сервисный портал (Портал)** — цифровой ресурс для Пользователя, расположенный по адресу: <https://service.yadro.com/registration/>, на котором после регистрации Пользователь может создавать обращения, отслеживать заявки, знакомиться с документацией и совершать другие доступные ему действия.

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

**Система обработки обращений Сервисной службы YADRO** — набор связанных элементов, работающих совместно для достижения целей регистрации, обработки и контроля обращений Пользователей в Сервисную службу YADRO, включающий в себя документацию и процессы.

**«СУПРИМ»** — программное обеспечение мониторинга и управления IT-оборудованием в центрах обработки данных, исключительное право на которое принадлежит YADRO, а также любая документация по его использованию.

### 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, YADRO (самостоятельно либо через Сервисный центр) по своему усмотрению:

- 1) либо восстановит работоспособность Машины,
- 2) либо 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).

Обычный срок устранения обнаруженных неисправностей (восстановления работоспособности Машины) в гарантийный период в аппаратных компонентах Машины составляет 60 (шестьдесят) календарных дней со дня получения уведомления о выявлении дефекта(-ов) и/или неисправности(-ей) и/или несоответствий Машины. Данные сроки могут быть изменены YADRO в зависимости от доступности компонентов для производства и сборки Машины.

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 Пользователь. 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, форс-мажором, 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.

Гарантийному ремонту подлежит Машина, которая использовалась с соблюдением условий эксплуатации, не содержит следов несанкционированного вскрытия (ремонта) и не имеет механических повреждений, дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки или хранения.

Для Машины, на которую распространяется гарантия, 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.

В рамках гарантийного обслуживания по настоящему Положению YADRO предоставляет Пользователю право использования «СУПРИМ» в соответствии с Лицензионным соглашением в отношении программного обеспечения «СУПРИМ», размещенным на Сервисном портале YADRO либо появляющимся при первоначальном запуске «СУПРИМ» на экране компьютера Конечного пользователя.

### 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 или УПД)
Машина, подлежащая установке силами YADRO	С даты отгрузки Машины от YADRO (дата товарной накладной или УПД), при этом срок гарантии продляется на период стандартной процедуры установки Машины Сервисной службой YADRO, который не может составлять более 50 дней после отгрузки Машины от YADRO (дата товарной накладной или УПД)

### 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 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 продукции 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 или УПД.

В пределах, разрешенных законодательством, на аксессуары, 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 предоставляются 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 гарантийной поддержки и определения неисправностей.

Если Вам не удастся решить проблему с помощью документации, свяжитесь с Сервисной службой YADRO для получения гарантийного обслуживания.

### **3.6 Обновления**

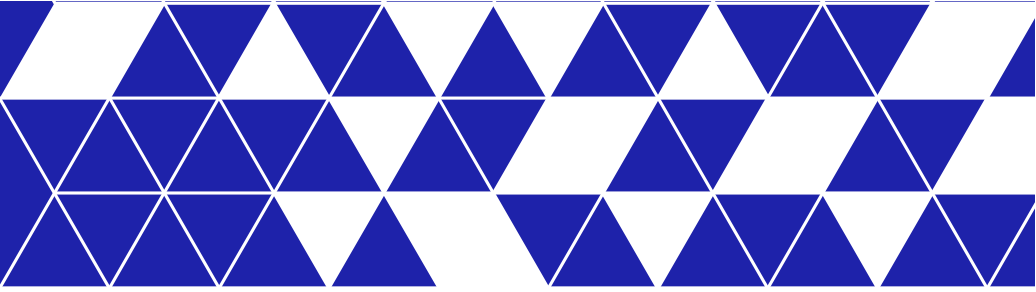
Вы несете ответственность за незамедлительную загрузку или получение от YADRO и установку обновлений обозначенного Микрокода, кода базовой системы ввода-вывода (BIOS), программных утилит, драйверов устройств и диагностических средств, поставляемых вместе с Машинной и обновлений другого программного обеспечения 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 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





## 5 Ограничение ответственности

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 Машиной, перед подачей заявки на обслуживание и следовать процедурам по обращению за обслуживанием в Сервисную службу YADRO;

5) разрешить Сервисной службе YADRO, Сервисному центру 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.

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:

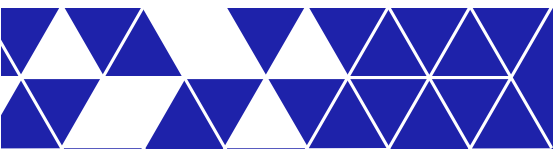
- 1) упаковка Машины была вскрыта или повреждена без присутствия представителя YADRO;
- 2) установка Машины, подлежащей установке силами инженеров YADRO, была осуществлена не компанией YADRO или ее подрядчиком (за исключением случаев, когда качество установки было проверено YADRO);
- 3) природные явления, 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 технической поддержки (Техническая поддержка), предоставляемой в соответствии с условиями Положения о технической поддержке или условиями, согласованными в отдельных соглашениях. Условия Положения о технической поддержке имеют приоритет над условиями Положения о гарантии, а в случае противоречия заменяют их.

Применимость Положения о 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 Пользователя: предоставление Элементов, заменяемых Пользователем (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 сертифицированного инженера 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 9:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением государственных праздников.

## 9 Зона гарантийного обслуживания

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

## 10 Заведение заявки в Сервисной службе YADRO

Указанные данные в Вашем обращении 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 обращения.

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

**Приоритет обращения** выставляется в соответствии со следующим описанием:

- **Приоритет 1 (Критический)** — потеря работоспособности Машины, приводящая к остановке всего технологического или бизнес-процесса Пользователя.
- **Приоритет 2 (Высокий)** — потеря работоспособности одного из устройств Машины, что не приводит к остановке всего технологического или бизнес-процесса, но при этом создается критическая ситуация, при которой потеря полной работоспособности всей Машины может произойти в любой момент.
- **Приоритет 3 (Средний)** — Неполадка устройства является незначительной, и она не оказывает воздействия на работоспособность Машины и не ставит под угрозу остановку всего технологического или бизнес-процесса.
- **Приоритет 4 (Минимальный)** — Отклонения в функционировании Машины не приводят к снижению качества осуществления операционных бизнес-процессов Пользователя. Требуется информация или консультации по возможностям или внесение конфигурационных изменений в обслуживаемую Машину.

## 11 Контактная информация

Контактный центр регистрации запросов Сервисной службы компании YADRO:

Телефон: +7 (800) 777-06-11

e-mail: [support@yadro.com](mailto:support@yadro.com)

Online через Систему обработки обращений Сервисной службы YADRO.

## 12 Изменение условия Положения

Положение о гарантии на продукцию YADRO размещено на следующем информационном ресурсе в сети Интернет: <https://yadro.com/ru/service> (далее — «Сайт») и принимается Вами путем присоединения к нему без каких-либо исключений и оговорок. Вы соглашаетесь с тем, что YADRO вправе самостоятельно в одностороннем порядке вносить любые изменения в Положение о гарантии на продукцию YADRO путем опубликования его новой редакции на Сайте, без направления уведомления о внесенных изменениях.

## 13 Иные условия

YADRO обрабатывает персональные данные, полученные от Пользователя (его представителей) строго в соответствии с законодательством Российской Федерации и только с целью предоставления технической поддержки в отношении Продукции YADRO. Обработка персональных данных представителей Пользователя в иных целях не осуществляется.

Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), деперсонализацию, блокирование, уничтожение персональных данных, выполняемые путем ведения баз данных автоматизированным, механическим, ручным способами.

По первому требованию Пользователя (его представителей), а также в случае прекращения действия права на техническую поддержку в отношении Продукции YADRO, YADRO незамедлительно прекращает обработку персональных данных, а материальные и иные носители, содержащие такие персональные данные, гарантированно уничтожаются (за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ, конкретными договорами с конкретными Пользователем).

При этом YADRO не обязано получать согласие представителей Пользователя на обработку их персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, такое согласие обязан получить Пользователь и предоставить его в YADRO по требованию в течение 3 дней с даты получения соответствующего требования. Конкретные положения об обработке персональных данных представителей Пользователя размещены YADRO на следующем информационном ресурсе: <https://sp.yadro.com/privacypolicy.pdf>.