

# Положение о стандартном гарантийном обслуживании оборудования Aquarius

## Оглавление

1. Стандартная гарантия Aquarius.....	2
2. Условия стандартного гарантийного обслуживания силами Aquarius .....	4
3. Условия стандартного гарантийного обслуживания оборудования Aquarius силами пользователя. ....	6
4. Гарантия на устанавливаемые в рамках стандартного гарантийного обслуживания комплектующие.....	6
5. Гарантия на комплекты модернизации Aquarius.....	6
6. Обязанности конечного пользователя и представителя конечного пользователя .....	6
7. Изменение условий положения о стандартном гарантийном обслуживании оборудования Aquarius.....	7
8. Ограничение ответственности .....	7

## 1. Стандартная гарантия Aquarius

Термины и определения, используемые в настоящем Положении:

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

**Заказчик** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, купившее (-ый) Оборудование Aquarius у Aquarius, в том числе для перепродажи.

**Конечный пользователь** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которое (-ый) правомерно приобрело Оборудование Aquarius через канал дистрибьюции Aquarius 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 Сервисную службу Aquarius.

**АСЦ** – Авторизованный сервисный центр или сертифицированное сервисное предприятие.

**Оборудование Aquarius (оборудование)** - аппаратный продукт, произведенный Aquarius и индивидуализируемый товарными знаками Aquarius, 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 Aquarius, периферийные устройства, которые не производились Aquarius. Любое ПО, любые внешние по отношению к аппаратным продуктам Aquarius 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 Aquarius.

**Комплект модернизации** – набор комплектующих устанавливаемых в оборудование Aquarius с целью изменения технических характеристик

**Гарантийный срок** – период времени, определяемый месяцами, годами, в течение которого Aquarius гарантирует, что оборудование, его составные части (если иное не будет установлено в соответствующем Договоре, стороной которого является Aquarius/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

Стандартные гарантийные обязательства в отношении Оборудования Aquarius 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 сервисную службу Aquarius или в АСЦ. Право на получение гарантийного обслуживания на условиях настоящего Положения имеет исключительно Конечный пользователь.

Наименование оборудования Aquarius	Гарантийный срок мес.	Начало гарантийного срока
Мониторы	36 месяцев.	С даты передачи оборудования от Aquarius Заказчику
Планшеты	24 месяца на планшет 12 месяцев на батарею.	С даты передачи оборудования от Aquarius Заказчику
Ноутбуки	24 месяца на ноутбук 12 месяцев на батарею.	С даты передачи оборудования от Aquarius Заказчику
Тонкие клиенты	36 месяцев.	С даты передачи оборудования от Aquarius Заказчику
ПЭВМ	36 месяцев.	С даты передачи оборудования от Aquarius Заказчику
Моноблоки	36 месяцев.	С даты передачи оборудования от Aquarius Заказчику
Серверы	36 месяцев.	С даты передачи оборудования от Aquarius Заказчику
Системы хранения данных	36 месяцев.	С даты передачи оборудования от Aquarius Заказчику
Коммутаторы	3 месяца.	С даты передачи оборудования от Aquarius Заказчику

С целью подтверждения права на гарантийное обслуживание, сервисная служба Aquarius или АСЦ может запросить документы, подтверждающие факт правомерного приобретения оборудования через канал дистрибьюции Aquarius.

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

Гарантийному обслуживанию подлежит оборудование Aquarius, 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 Aquarius прекращаются в случае:**

- несанкционированного вскрытия оборудования, нарушения гарантийных пломб производителя/сертифицированного сервисного центра;
- 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;
- проведения модификации или ремонта в не сертифицированном/авторизованном Aquarius 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/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 Aquarius:

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 Aquarius, покрываемого стандартной гарантией, необходимо обратиться в сервисную службу Aquarius 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 Aquarius;
- Город и адрес нахождения оборудования;
- Название организации;
- Контактные данные для обратной связи: имя, телефон, адрес эл.почты;
- Описание неисправности и характер ее проявления.

Гарантийное обслуживание оборудования осуществляется на территории АСЦ. Оборудование доставляется в АСЦ силами и за счет Заказчика/Конечного пользователя/Представителя конечного пользователя.

Ориентировочный срок восстановления работоспособности или замены аппаратной части оборудования Aquarius составляет 60 календарных 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 Заказчик / 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 Aquarius выйдет из строя, Aquarius посредством своей сервисной службы или АСЦ восстановит работоспособность оборудования или произведет замену.

Возврат восстановленного оборудования/приемка и транспортировка оборудования, предоставленного взамен неисправного, с территории сервисной службы Aquarius или АСЦ выполняется силами и за счет Заказчика/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 Aquarius.

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

Условия гарантийного обслуживания оборудования, описанные в настоящем Положении и предоставляемые сервисной службой Aquarius или АСЦ, являются исключительными гарантиями предоставляемыми Aquarius 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 Aquarius не распространяется на:**

- Потерю или повреждение ваших данных, а также сохранность данных на носителях информации передаваемого в ремонт оборудования;
- Установку программного обеспечения;
- Восстановление работоспособности стороннего ПО, производителем которого не является Aquarius;
- 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 Aquarius;
- 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, вызванные любыми продуктами сторонних производителей, включая те, которые Aquarius может предоставить или интегрировать в продукт Aquarius по вашему запросу;
- Естественный в процессе эксплуатации износ аккумуляторных батарей, и связанные с ним уменьшение емкости и/или времени автономной работы;
- Шумовые характеристики оборудования;

- На ответственность в отношении вопросов КАК СДЕЛАТЬ (HOW TO?) и вопросов, касающихся настройки и установки продукта.

### 3. Условия стандартного гарантийного обслуживания оборудования Aquarius силами пользователя.

Aquarius оставляет за собой право на предоставление запасных частей для ремонта силами Конечного пользователя или Представителя конечного пользователя. Гарантийное обслуживание, не требующее вскрытия корпуса оборудования, может выполняться пользователем по согласованию с Aquarius. Комплектующие, подлежащие установке силами Конечного пользователя, поставляются сервисной службой Aquarius в рамках выполнения гарантийных обязательств по сервисному обращению. В комплекте с такой комплектующей предоставляется инструкция по установке.

Дефектная комплектующая, взамен которой предоставлена новая, становится собственностью Aquarius и подлежит передаче Конечным пользователем в Aquarius в течение 60 календарных дней с момента замены, если в договоре не указано иное.

### 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. Aquarius 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 Aquarius и подлежат передаче Конечным пользователем в Aquarius в течение 60 календарных дней с момента замены, если в договоре не указано иное.

### 5. Гарантия на Комплекты модернизации Aquarius

Комплекты модернизации оборудования Aquarius подлежат установке силами сервисной службы Aquarius или АСЦ. Комплектующие, устанавливаемые в рамках модернизации оборудования в качестве дополнения к заводской конфигурации будут иметь срок, условия и уровень гарантийного обслуживания оборудования, в которое установлены.

Комплектующие, устанавливаемые в рамках модернизации оборудования в качестве замены комплектующих установленных в заводской конфигурации, будут иметь срок, условия и уровень гарантийного обслуживания оборудования, в которое установлены. Комплектующие изъятые из оборудования в процессе модернизации становятся собственностью Aquarius и подлежат передаче Aquarius в течение 60 календарных дней с момента замены, если иное не указано в договоре.

### 6. Обязанности конечного пользователя и представителя конечного пользователя

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

**AQUARIUS**

- Следовать процедурам запроса на обслуживание, указанным в настоящем Положении;
- Выполнять инструкции относительно обслуживания оборудования Aquarius предоставленные сервисной службой Aquarius или АСЦ;
- Своевременно устанавливать прошивки и микрокоды предоставляемые Aquarius;
- 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 сервисной службе Aquarius 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 сервисной службе Aquarius или АСЦ своевременный, достаточный, бесплатный и безопасный доступ к оборудованию для выполнения обслуживания;
- Освобождать 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 необходимости предоставлять кабели и зарядные устройства к оборудованию, передаваемому на гарантийное обслуживание.

## 7. Изменение условий положения о стандартном гарантийном обслуживании оборудования Aquarius

Приобретая Оборудование Aquarius вы подтверждаете согласие с тем, что Aquarius 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 Aquarius по адресу: <https://www.aq.ru/support/>

## 8. Ограничение ответственности Aquarius

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

Aquarius 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.

**AQUARIUS**