

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «Крафтвэй корпорэйшн ПЛС

_____ Парканский А.А.
« ____ » _____ 20__ г.

Положение о гарантии на оборудование и программно-аппаратные комплексы Крафтвэй

Оглавление

1 Основные понятия, используемые в Положении	3
2 Условия гарантийного обслуживания	4
4 Даты начала и окончания гарантии	5
5 Базовая установка Оборудования, Программно-аппаратных комплексов и Комплектов модернизации.....	5
6 Гарантия на элементы и компоненты	5
7 Гарантия на комплекты модернизации	6
8 Обновления	6
9 Гарантийное обслуживание	6
10 Условия гарантийного обслуживания	6
11 Контактная информация.....	7

1 Основные понятия, используемые в Положении

Время реакции — временной интервал между обращением Пользователя в Сервисную службу КРАФТВЭЙ и первым контактом инженера.

Гарантийное обслуживание — комплекс мероприятий по ремонту или замене неисправного оборудования, устранение ошибок в работе ПАК, вызванных неисправностью Оборудования либо ошибками в работе программного обеспечения. Настройка микрокода или программного обеспечения сторонних производителей (даже при условии поставки его в составе оборудования или ПАК производства КРАФТВЭЙ) не входит в гарантийное обслуживание.

ЗЗК— Запасные части, заменяемые Сервисной службой КРАФТВЭЙ. К этому типу запасных частей относится ЗИП, предоставляемый Сервисной службой КРАФТВЭЙ в рамках работы по сервисной заявке и подлежащий обязательной замене силами инженера КРАФТВЭЙ или инженера Сервисного центра.

ЗЗП— Запасные части, заменяемые Пользователем. К этому типу запасных частей, относится ЗИП, предоставляемый Сервисной службой КРАФТВЭЙ в рамках работы по сервисной заявке для их самостоятельной замены силами Пользователя. К этому типу относятся ЗИП с функцией горячей замены, а также комплектующие, замена которых осуществляется по инструкциям от КРАФТВЭЙ.

ЗИП – запасные части и принадлежности. Запасные части, комплектующие изделия и принадлежности, предоставляемые Сервисной службой КРАФТВЭЙ.

КРАФТВЭЙ — юридическое лицо, являющееся производителем оборудования под товарным знаком Крафтвэй, АО «Крафтвэй корпорэйшн ПЛС», ИНН 5018037096.

Комплект модернизации — комплект технического дооснащения Оборудования, устанавливаемый путем добавления или замены уже существующих элементов с целью приведения его в соответствие с новыми требованиями и нормами, техническими условиями и показателями качества.

Микрокод (Встроенное программное обеспечение) — это совокупность машинных кодов, обеспечивающая базовую функциональность Оборудования, являющаяся неотъемлемой частью Оборудования и поставляемая непосредственно в составе Оборудования или в виде комплекта файлов обновления.

Оборудование — это устройство под товарным знаком КРАФТВЭЙ, включая микрокод, компоненты и ряд дополнительных принадлежностей (комплектующие, входящие в состав Оборудования, кабельная продукция, поставляемая с оборудованием, и др.), за исключением программного обеспечения, как поставляемого вместе с Оборудованием, так и установленного позднее, а также расходные материалы.

Пользователь— конечный пользователь Оборудования, ПАК.

Программно-аппаратный комплекс (ПАК) - комплекс технических и программных средств, работающих совместно для выполнения одной или нескольких специальных задач.

Сервисная служба КРАФТВЭЙ— совокупность функциональных подразделений компании КРАФТВЭЙ, обеспечивающая прием, регистрацию и контроль жизненного цикла гарантийных обращений; включает в себя несколько линий поддержки и сервисные склады.

Сервисный центр — офис авторизованного сервисного партнера КРАФТВЭЙ, на базе которого осуществляется ремонт Оборудования в случае его неисправности.

Система регистрации и обработки обращений Сервисной службы КРАФТВЭЙ — набор связанных элементов, работающих совместно для достижения целей регистрации, обработки и контроля обращений Пользователей в Сервисную службу КРАФТВЭЙ.

Техническая поддержка — комплекс услуг, состоящий из предоставления технических консультаций, технической документации, удаленной и очной настройки микрокода и программного обеспечения третьих

лиц, решение нестандартных запросов, проведение пусконаладочных мероприятий и прочее. Техническая поддержка не входит в состав гарантийного обслуживания и приобретается отдельно. Подробное описание состава технической поддержки и поддерживаемого программного обеспечения третьих лиц описано в документе "Положение о технической поддержке на оборудование КРАФТВЭЙ"

2 Условия гарантийного обслуживания

Настоящее Положение о гарантии устанавливает условия гарантийного обслуживания в отношении Оборудования и ПАК КРАФТВЭЙ.

Для проверки права на гарантийное обслуживание Пользователь обязан предоставить Сервисной службе КРАФТВЭЙ серийный номер Оборудования, ПАК. Серийный номер Оборудования, ПАК можно найти в гарантийном талоне либо на наклейке на корпусе.

Контактная информация для обращения в Сервисную службу КРАФТВЭЙ приводится в пункте 11 настоящего Положения, Паспорте, Гарантийном талоне, а также указана на сайте КРАФТВЭЙ.

Если в течение гарантийного периода возникают неполадки в нормальном функционировании Оборудования или ПАК, КРАФТВЭЙ самостоятельно или через Сервисный центр:

- 1) либо восстановит работоспособность Оборудования или ПАК,
- 2) либо заменит Оборудование, ПАК на другое, функционально эквивалентное. В зависимости от типа и характеристик Оборудования, ПАК замена будет произведена в срок до 60 календарных дней.

Обычный срок восстановления работоспособности в гарантийный период составляет не более 30 календарных дней со дня получения уведомления о выявлении дефектов или неисправностей. Данные сроки могут быть изменены КРАФТВЭЙ в зависимости от доступности компонентов для ремонта.

Если КРАФТВЭЙ не укажет иное, стандартные условия гарантийного обслуживания действуют на территории Российской Федерации.

Право на получение гарантийного обслуживания на условиях настоящего Положения имеет Пользователь.

КРАФТВЭЙ не несет ответственности за:

- 1) функциональность и качество работы программного обеспечения третьих лиц, включенного в состав Оборудования;
- 2) неисправности или повреждения, вызванные неправильным использованием Оборудования, ПАК, несчастным случаем, форс-мажором, эксплуатацией в неподходящей физической или операционной среде, либо неправильно произведенным третьей стороной обслуживанием;
- 3) работу Оборудования, ПАК при несоблюдении инструкций, предоставленных Сервисной службой КРАФТВЭЙ.

Гарантийному обслуживанию подлежат Оборудование, ПАК которые использовались с соблюдением условий эксплуатации, не содержит следов несанкционированного вскрытия (ремонта), не имеет механических повреждений, дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки или хранения.

Гарантия на Оборудование, ПАК прекращает действовать в случае удаления или изменения идентификационных меток и оригинальной маркировки с Оборудования, ПАК.

Гарантийное обслуживание осуществляется с момента начала гарантии и до окончания гарантийного срока, установленного КРАФТВЭЙ.

Гарантийный срок на приобретаемые компоненты, заменяемые элементы, материалы, а также конструктивные компоненты устанавливается в соответствии с пунктом 6 настоящего Положения.

Гарантийный продлевается на время, в течение которого Оборудование, ПАК не могло быть использовано из-за обнаруженных дефектов.

4 Даты начала и окончания гарантии

Тип Оборудования	Начало гарантийного периода (Начало Гарантии)
Оборудование, ПАК подлежащее установке силами Покупателя	С даты отгрузки Оборудования, ПАК со склада КРАФТВЭЙ (дата товарной накладной или УПД) или Акта приёма передачи оборудования, но не более 60 календарных дней с даты отгрузки со склада КРАФТВЭЙ
Оборудование, ПАК подлежащее установке силами КРАФТВЭЙ	С даты отгрузки Оборудования, ПАК со склада КРАФТВЭЙ (дата товарной накладной, УПД) или Акта приёма передачи оборудования, при этом срок гарантии продляется на период стандартной процедуры установки Оборудования Сервисной службой КРАФТВЭЙ, который не может составлять более 90 дней после отгрузки Оборудования со склада КРАФТВЭЙ (дата товарной накладной, УПД)

Гарантийный срок может быть установлен от 1 до 5 лет. Гарантийный срок на Оборудование, ПАК определен в договоре поставки и указан в документации и в Гарантийном талоне.

5 Базовая установка Оборудования и Комплектов модернизации

Для Оборудования, ПАК и Комплектов модернизации, подлежащих установке силами Пользователя, в коробке с поставляемым Оборудованием, ПАК может находиться инструкция по установке.

Упаковка Оборудования, ПАК и комплектов модернизации, подлежащих установке только силами КРАФТВЭЙ, имеет соответствующую маркировку, которая содержит контактную информацию для организации установки.

Вскрытие упаковки Оборудования, ПАК и Комплектов модернизации, устанавливаемых силами КРАФТВЭЙ, необходимо производить только в присутствии представителя компании КРАФТВЭЙ. В противном случае возможен отказ в предоставлении гарантийного обслуживания.

6 Гарантия на элементы и компоненты

На элемент или компонент КРАФТВЭЙ, установленный во время базовой установки Оборудования, ПАК распространяется гарантийный срок, условия гарантийного обслуживания и уровень обслуживания, аналогичные тем, которые распространяются на Оборудование, в которое этот элемент или компонент установлены.

На элемент или компонент КРАФТВЭЙ, замененный или предоставленный Сервисной службой КРАФТВЭЙ для самостоятельной замены, распространяются гарантийный срок, условия гарантийного обслуживания и уровень обслуживания аналогичные тем, которые распространяются на Оборудование, ПАК в котором эти элементы или компоненты установлены.

Если гарантийное обслуживание предусматривает замену Оборудования, ПАК, элемента или компонента, то замененная деталь становится собственностью КРАФТВЭЙ.

Предоставляемые на замену элементы могут быть не новыми, но они будут исправны и функционально эквивалентны изымаемым.

7 Гарантия на комплекты модернизации

На комплекты модернизации КРАФТВЭЙ распространяются гарантийный срок, условия гарантийного обслуживания и уровень обслуживания аналогичные тем, которые действуют на Оборудование, ПАК в которое они установлены.

8 Обновления

Пользователь несет ответственность за загрузку или получение от КРАФТВЭЙ и установку обновлений Микрокода, кода базовой системы ввода-вывода (BIOS), программных утилит, драйверов устройств, поставляемых вместе с Оборудованием, ПАК и обновлений другого программного обеспечения с веб-сайта КРАФТВЭЙ или с иных электронных средств и за соблюдение инструкций, которые предоставляет КРАФТВЭЙ. Пользователь может также обратиться в Сервисную службу КРАФТВЭЙ для установки обновлений (предоставляется в качестве платной услуги).

9 Гарантийное обслуживание

Если Оборудование, ПАК функционирует неисправно в течение гарантийного срока, Пользователю следует обратиться к документации, которая поставляется вместе с Оборудованием, ПАК за описанием процедур гарантийной поддержки и определения неисправностей.

Действия Пользователя при гарантийном обслуживании:

- 1) известить Сервисную службу КРАФТВЭЙ о неисправности Оборудования, ПАК посредством заведения сервисной заявки в соответствии с пунктом 11 настоящего Положения;
- 2) выполнить все рекомендации данные Сервисной службой КРАФТВЭЙ по гарантийному обращению;
- 3) перед тем как будет произведена замена Оборудования, ПАК или ее компонента, удалить все элементы, компоненты, опции и присоединенные устройства, на которые не распространяются условия настоящего Положения, и удостовериться, что в отношении данного Оборудования, ПАК или компонента нет никаких юридических ограничений, которые препятствовали бы замене;
- 4) предоставить необходимый и безопасный доступ в помещение и к Оборудованию, ПАК для возможности проведения обслуживания (помещение должно быть чистым, хорошо освещенным и подходящим для данной цели), в том числе обеспечить подходящее рабочее пространство, необходимое для замены комплектующих Оборудования, ПАК;
- 5) нести ответственность за надлежащее обеспечение защиты Оборудования, ПАК и всех содержащихся на нем данных, когда КРАФТВЭЙ будет осуществлять дистанционный доступ для проведения гарантийного обслуживания. Если Пользователь отказывается предоставить КРАФТВЭЙ дистанционный доступ, возможности Сервисной службы КРАФТВЭЙ решить проблему могут быть ограничены.

10 Условия гарантийного обслуживания

Гарантийное обслуживание Оборудования, ПАК делится на два уровня: Стандартная гарантия (Std) и Расширенная гарантия (OnSite). Регистрация гарантийных обращений осуществляется в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения

Std (Standard) - ремонт Оборудования, ПАК в Сервисном центре. Доставку Оборудования, ПАК в Сервисный центр и обратно Пользователь обеспечивает самостоятельно. Время приема заявок на ремонт определяется часами работы Сервисного центра.

OnSite (On Site) – ремонт Оборудования, ПАК на месте эксплуатации, время реакции пять рабочих дней, выезд инженера или доставка ЗЗП Пользователю для устранения неисправностей. В случае невозможности устранения неисправности на месте эксплуатации обеспечивается доставка Оборудования, ПАК в Сервисный центр и возврат оборудования Пользователю после ремонта. Выезд инженера к Пользователю осуществляется на расстояние не далее 100 км от Сервисного центра.

Информация о местоположении Сервисных центров доступна на сайте КРАФТВЭЙ по ссылке [Сервисная сеть КРАФТВЭЙ https://kraftway.ru/contacts/](https://kraftway.ru/contacts/)

В рамках гарантийного обслуживания по уровню Расширенная гарантия (OnSite) КРАФТВЭЙ может осуществлять доставку до пользователя элементов типа ЗЗП. Данный тип запасных частей предоставляется Сервисной службой КРАФТВЭЙ в рамках работы по сервисной заявке для их самостоятельной замены силами Пользователя. Запасные части ЗЗП поставляются вместе с инструкциями по замене. Порядок возврата дефектного ЗЗП устанавливается КРАФТВЭЙ. Неисправный элемент должен быть возвращен КРАФТВЭЙ в течение 15 календарных дней после получения Пользователем ЗЗП, предоставленного на замену. Транспортировку неисправного ЗЗП оплачивает КРАФТВЭЙ.

Запасные части типа ЗЗК предоставляется Сервисной службой КРАФТВЭЙ в рамках работы по сервисной заявке и подлежит обязательной замене силами инженера КРАФТВЭЙ или инженера Сервисного центра.

В рамках гарантийного обслуживания КРАФТВЭЙ может инициировать поставку Оборудования, ПАК предназначенного на замену. Пользователю следует упаковать неисправное Оборудование, ПАК в транспортировочный контейнер, в котором находилось Оборудование, ПАК доставленное в качестве замены, и вернуть неисправное Оборудование, ПАК в КРАФТВЭЙ в течение 15 календарных дней после получения Оборудования, ПАК предоставленного на замену. Транспортировку неисправного Оборудования, ПАК оплачивает КРАФТВЭЙ.

Уровни гарантийного обслуживания Оборудования, ПАК могут быть дополнены, расширены или заменены условиями технического обслуживания в рамках Технической поддержки, 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.

11 Контактная информация

По любым вопросам, связанным с гарантийным обслуживанием Оборудования, ПАК следует обращаться к специалистам Сервисной службы КРАФТВЭЙ круглосуточно через Контакт-Центр по телефонам:

в Москве: 8(495) 969-24-04

в регионах: 8(800) 200-03-55

либо через Интернет-форму на сайте КРАФТВЭЙ [Порядок обращения в сервисный центр \(kraftway.ru\)](https://kraftway.ru), либо по электронной почте zayavka@kraftway.ru.

Указанные в обращении данные необходимы для определения типа обслуживания, точной диагностики и правильного заказа ЗИП:

- 1) Серийный номер Оборудования, ПАК.
- 2) Адрес расположения Оборудования, ПАК.
- 3) Наименование организации.
- 4) Имя и телефон представителя организации для проведения дополнительной диагностики.
- 5) Описание неисправности.

Данные о модели и серийном номере Оборудования, ПАК находятся на корпусе и упаковочном материале.