

# РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## Оглавление

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ .....	2
<b>1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....</b>	<b>4</b>
1.1. Обязательства Производителя .....	4
1.2. Ограничения распространения гарантии .....	4
1.3. Ограничение ответственности .....	6
1.4. Обязательства Заказчика .....	6
1.4.1. Перед проведением обслуживания:.....	6
1.4.2. Во время проведения обслуживания: .....	6
1.4.3. Обслуживание компонентов, подлежащих замене силами пользователя.....	7
1.5. Исчисление Гарантийного периода .....	7
<b>2. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....</b>	<b>8</b>
2.1. Условия обслуживания.....	8
2.2. Описание программы стандартного технического обслуживания .....	8
2.3. Продление и расширение стандартной Гарантии .....	8
2.4. Технические консультации .....	9
2.5. Предоставление и установка Запасных частей .....	9

## РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Данный документ описывает условия и порядок предоставления технического обслуживания на продукцию производства компании ООО «Е-ФЛОПС» (Производителя) для своих Партнеров/Заказчиков на территории Российской Федерации.

### ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

**Производитель** – производитель оборудования, компания ООО «Е-ФЛОПС».

**Заказчик** или **Партнер** является стороной приобретающей продукцию Производителя.

**Исполнитель** является стороной, которая обязуется предоставлять Заказчику услуги Гарантийного обслуживания на продукцию Производителя и исполнить его надлежащим образом.

**Продукция/Продукт** – ИТ оборудование (новое или восстановленное), а также относящиеся к нему стандартная документация, распространяемые Производителем или Официальным партнером Производителя.

**CRU** – компонент, деталь (Запасная часть) Продукции/Продукта, которая подлежит замене силами Заказчика в случае выхода из строя.

**Место эксплуатации** – означает место, где физически установлено и эксплуатируется Продукция.

**Сервисный центр** – подразделение компании Исполнителя, непосредственно оказывающее услуги технического обслуживания.

**Сервисная служба** – это вид службы, организуемой Производителем (в том числе с привлечением стороннего Исполнителя) в целях оказания помощи Пользователям Продукта/Продукции в получении технической поддержки по решению возникших проблем с эксплуатацией Продукта/Продукции, а также для получения дополнительной информации, касающейся эксплуатации Продукта/Продукции.

**Пользователь Продукта/Продукции** – лицо, использующее Продукцию/Продукт по его целевому назначению.

**Паспорт Продукта/Продукции** – является разновидностью технической документации, который отражает всю информацию о выпускаемом продукте, о гарантии на продукт, его условиям эксплуатации, а также значения технических характеристик и параметров.

**Официальный партнер Производителя** – юридическое лицо, уполномоченное Производителем на распространение (продажу) Продукции/Продукта Заказчикам.

**Гарантийное обслуживание (Гарантия)** – это проведение бесплатного ремонта с бесплатной заменой необходимых компонентов, неисправности которых выявлены в процессе диагностики Продукции, в течение всего гарантийного периода через Сервисный центр Исполнителя.

**Сервисный Склад** – специальный выделенный склад Исполнителя, на котором аккумулируется запас исправных Запасных частей для замены, вышедших из строя в Продукции/Продукте Заказчика.

**Гарантийный период** – срок, в течение которого оказывается гарантийное техническое обслуживание, установленный Производителем.

**График обслуживания** – время суток, в течение которого Исполнителем оказываются те или иные виды услуг гарантийного технического обслуживания.

**Сервисная заявка** – обращение, формируемое Заказчиком, сообщающее о проблемах с эксплуатацией Продукции/Продукта Производителя.

**Время реакции** – временной интервал, в течение которого Сервисная заявка на обслуживание будет рассмотрена, принята в обработку, и Исполнителем будет выслано подтверждение о получении заявки.

**Пакеты расширения гарантии** – это удобные в приобретении и использовании пакеты сервисных услуг, позволяющие расширить условия стандартной гарантии по уровню поддержки и по сроку обслуживания.

**Запасная часть** – деталь, компонент, являющийся составной частью Продукта/Производства, предназначенный для замены неисправного компонента с целью ремонта (поддержания или восстановления исправного или работоспособного состояния Продукта/Производства).

**Неисправный компонент** – деталь, компонент, являющийся составной частью Продукта/Производства, требующий замены для восстановления исправного или работоспособного состояния Продукта/Производства.

**Опции** – дополнительно приобретаемые компоненты Производства, которые будут использоваться в составе Продукта, расширяя/дополняя его функционал.

# **1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

## **1.1. Обязательства Производителя**

Настоящий регламент представляет собой добровольное обязательство Производителя по отношению к Продукции, приобретенной Заказчиком у Производителя или Официального партнера Производителя. Условия настоящего Регламента могут быть изменены, отменены или дополнены отдельным договором, в том числе в порядке договора-оферты. Обязанность по исполнению отменённых, изменённых или дополненных гарантийных обязательств может быть возложена на Производителя, при участии Производителя в договоре в качестве третьей стороны, только с письменного согласия Производителя.

Гарантийное обслуживание будет осуществляться с момента начала и до окончания Гарантийного периода, установленного Производителем. В степени разрешенной законодательством настоящим исключается применение положений закона, увеличивающих установленный продавцом или производителем Гарантийный период. Гарантийный период не продлевается на время, в течение которого Продукция не могла использоваться из-за обнаруженных в нее недостатков. Производитель не гарантирует, что Продукция будет работать бесперебойно или без ошибок, а также что Исполнитель исправит все неисправности. Эти гарантии являются исключительными гарантиями, предоставляемыми Производителем, и заменяют все другие гарантии, включая подразумеваемые гарантии или условия относительно удовлетворительного качества, товаропригодности, не нарушения авторских прав и соответствия определенной цели.

Производитель обязуется обеспечить гарантийное обслуживание Продукции в течение Гарантийного периода в соответствии с выбранным типом гарантийного обслуживания, который Заказчик выберет при покупке Продукта, в том случае, если выявленный недостаток вызван неисправностью, связанной с производством Продукции, при условии правильной эксплуатации Продукции и в течение Гарантийного периода.

При необходимости, по усмотрению Производителя, Продукция может быть полностью заменена на аналогичную или имеющую такие же функциональные характеристики.

Если не указано иное, Гарантия на все компоненты и элементы от Производителя, устанавливаемые дополнительно в состав готовой Продукции, действует на протяжении срока действия Гарантии на основную конфигурацию Продукции.

Если Производитель не укажет иное, стандартная Гарантия на Продукцию действуют только на территории Российской Федерации.

## **1.2. Ограничения распространения гарантии**

Гарантия не распространяется на:

- Расходные материалы и дополнительные принадлежности, которые могут идти в комплекте с оборудованием: упаковку, документацию, носители информации различных типов, элементы питания дополнительных устройств и т.п.
- Продукцию, приобретенную на вторичном рынке, в качестве поддержанных устройств, уценённых по различным причинам, переданных на ознакомление либо тестирование.

- Компоненты, отсутствующие в оригинальной конфигурации, и которые используются для расширения функциональности (увеличение памяти, смена процессора или жесткого диска и т.п.).
- Проблемы, относящиеся к другому оборудованию и ПО, совместно с которыми используется Продукция.
- Оборудование, которое используется в неподдерживаемых средах (например, версия ПО других производителей устарела).
- Незначительные неисправности или отклонения от технических характеристик, не отражающиеся на стоимости и функциональности Продукции.
- Сброс защитных функций, стирание паролей и т.п.
- Сохранение или восстановление специфических данных или программ Заказчика.
- Повторную установку вышедших из строя программ/операционной системы (например, вследствие удаления важных для системы файлов, неправильной настройки системы или саморазмножения программ, например, вследствие заражения вирусами).
- Периодическое обслуживание, ремонт или замену компонентов в связи с их нормальным износом.

Настоящая Гарантия недействительная, если:

- Продукция использовалась в целях, не соответствующих ее прямому назначению, в том числе при эксплуатации промышленных изделий для бытовых нужд.
- Производились изменения изделия без предварительного письменного согласия с Производителем, включая увеличение производительности Продукта сверх рамок технических характеристик или возможностей.
- Неисправность (включая механические повреждения изделия) возникла после передачи Продукции Заказчику и вызвана неправильным или небрежным обращением, неправильной транспортировкой, обслуживанием, использованием или хранением Продукции покупателем.
- Серийный номер изделия или отдельных компонентов Продукта удалены, изменены или повреждены;
- Неисправность стала результатом неправильной установки, монтажа, подключения или настройки Продукта, включая повреждения, вызванные подключением Продукта к источникам питания, не соответствующим стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и других подобных внешних факторов.
- Неисправность, являющаяся следствием ненадлежащей эксплуатации Продукции, эксплуатации Продукции в условиях, отличных от описанных в инструкции по эксплуатации или в иной документации на Продукцию, включая публикации на web-сайте Производителя.
- Неисправность стала результатом неправильного подключения внешних устройств, которое привело к выходу из строя всего состава Продукта или какой-либо его части.
- Повреждения вызваны использованием нестандартных и (или) некачественных принадлежностей, запасных частей или носителей информации различных типов.
- Продукция подвергалась ремонту или модернизации со стороны специалистов, не уполномоченных Производителем.
- Обнаружены повреждения, вызванные попаданием внутрь Продукта посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.п.
- Повреждение явилось следствием действия вируса или нелегального программного обеспечения.
- Поврежденные компоненты не были произведены, проданы или установлены Производителем.
- Неисправность вызвана действием непреодолимых сил, несчастным случаем, умышленными или неосторожными действиями пользователя или третьих лиц.

- Наступили другие обстоятельства, в том числе форс-мажорные, по которым Производитель не может нести ответственности.

### **1.3. Ограничение ответственности**

Производитель не будет нести ответственность за упущенную выгода, утрату деловой репутации, потерю данных или любые иные косвенные убытки. Гарантия не включает в себя восстановление данных или программного обеспечения Пользователя Продукции.

Гарантия не распространяется на ущерб, причинённый другому оборудованию, работающему в сопряжении с данной Продукцией. Производитель не несет ответственности за совместимость своей Продукции с изделиями и программными продуктами третьих сторон в части их совместимости, конфигурирования систем и установки драйверов. Исполнитель оставляет за собой право при обращении по Гарантии потребовать у Заказчика документы, подтверждающие легальность используемого программного обеспечения и убедиться в их подлинности любыми доступными способами.

Гарантийные обязательства регулируются согласно действующему законодательству РФ и могут быть интерпретированы в соответствии с данным законодательством.

### **1.4. Обязательства Заказчика**

#### **1.4.1. Перед проведением обслуживания:**

- Заказчик несет ответственность за незамедлительную загрузку или получение от Исполнителя и установку обновлений микрокода, кода базовой системы ввода-вывода (BIOS), программных утилит, драйверов устройств и диагностических средств, поставляемых вместе с Продукцией и обновлений другого программного обеспечения с веб-сайта Производителя или с иных электронных средств и за соблюдение инструкций, которые предоставляет Исполнитель. Вы можете также обратиться в Сервисная центр Исполнителя для установки обновлений (предоставляется в качестве платной услуги).
- Выполнить процедуры по обращению за обслуживанием, предоставляемые Исполнителем.
- Создать резервные копии всех программ, данных и материалов, содержащихся в Продукте, и обеспечить их защиту.
- Перед тем как будет произведена замена Оборудования или ее компонента, удалить все элементы, компоненты, опции и присоединенные устройства, на которые не распространяются условия настоящей гарантии.
- Удостовериться, что в отношении данной Продукции или компонента нет никаких юридических ограничений, которые препятствовали бы ее замене.
- Известить Исполнителя об изменениях в местонахождении Продукции.

#### **1.4.2. Во время проведения обслуживания:**

- Предоставить необходимый и безопасный доступ в помещение и к Продукции, если это необходимо, чтобы дать возможность произвести обслуживание (помещение должно быть чистым, хорошо освещенным и подходящим для данной цели), в том числе обеспечить подходящее рабочее пространство для разборки и сборки Продукции.
- Следовать процедурам по обращению за обслуживанием, предоставляемым Технической службой Исполнителя, и выполнять инструкции, относящиеся к обязанностям оператора и материалам, перед подачей заявки на обслуживание.

- Нести ответственность за надлежащее обеспечение защиты Оборудования и всех содержащихся на нем данных, когда Исполнитель будет осуществлять к нему дистанционный доступ для оказания помощи в устранении причины проблемы.
- Если вы откажетесь предоставить Исполнителю дистанционный доступ, его возможность решить проблему может оказаться ограниченной.

#### **1.4.3. Обслуживание компонентов, подлежащих замене силами пользователя**

Некоторые компоненты Продукции обозначены как элементы, заменяемые Заказчиком (CRU). Если проблему можно разрешить с помощью замены CRU (например, клавиатуры, модуля памяти, жесткого диска, блока питания и т.д.), Исполнитель предоставит вам такие CRU для самостоятельной установки.

#### **1.5. Исчисление Гарантийного периода**

Гарантийный период исчисляется от даты производства, которая фиксируется соответствующей записью в Паспорте Продукции, если не оговорены другие условия.

## **2. ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Для осуществления своевременного и качественного технического обслуживания Заказчик должен назначить ответственных представителей по вопросам поддержки (сервисных инженеров), участвующих в решении технических проблем. Данные представители отвечают за открытие Сервисных заявок и дальнейшее ими управление.

### **2.1. Условия обслуживания**

Гарантийное обслуживание Продукции осуществляется через Сервисная центр Исполнителя. В рамках технического обслуживания работа Технической службы Исполнителя происходит в режиме 8x5 или 24x7, в зависимости от выбранного гарантийного пакета. Время реакции на Сервисную заявку также зависит от выбранного гарантийного пакета.

### **2.2. Описание программы стандартного технического обслуживания**

Программа стандартного технического обслуживания Продукции включает следующие услуги:

- Удаленные консультации по телефону, факсу или электронной почте по вопросам поиска и диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ.
- Бесплатную замену или ремонт Неисправных компонентов оборудования.
- Предоставление обновлений программного обеспечения (ПО) встраиваемого и дополнительного ПО по мере их выпуска с соблюдением лицензионных соглашений.
- Кроме стандартных услуг, возможно предоставление дополнительных услуг по запросу Заказчика. Дополнительные услуги оплачиваются отдельно по факту их оказания.

Программа стандартного технического обслуживания Продукции не включает (если это не оговорено в отдельном соглашении):

- Работы по установке и вводу оборудования в эксплуатацию.
- Решение проблем совместимости или взаимодействия.
- Устранение сетевых проблем.
- Исследование проблем с производительностью, не вызванных неисправностью Продукции Производителя, планирование емкостей, настройка приложений.
- Помощь в установке и обновлению ПО, если оно не входит в приобретенный Продукт.
- Предоставление на время восстановления эквивалентного оборудования.

### **2.3. Продление и расширение стандартной Гарантии**

Услуга продления Гарантийного периода должна быть приобретена в течение первоначального стандартного Гарантийного периода для Вашей Продукции.

Услуга расширения гарантии доступна для Продукции только в случае приобретения Пакетов расширения гарантии в течение первоначального базового гарантийного периода или периода Послегарантийного обслуживания.

Если возникнет перерыв между окончанием действия стандартного Гарантийного периода на Продукцию и регистрацией соглашения о послегарантийном обслуживании, Исполнитель оставляет за собой право

приостановить оказание Гарантийного обслуживания в первые 30 (тридцать) календарных дней послегарантийного срока для подготовки к Гарантийному обслуживанию.

#### **2.4. Технические консультации**

Консультации в случае возникновения какой-либо неисправности оказываются на основе обращений Заказчика, направленных в Сервисный центр Исполнителя любым из указанных ниже способов:

- по телефону: 8 (495) 795-33-93;
- по электронной почте: [support@e-flops.ru](mailto:support@e-flops.ru)
- с помощью формы заявки на сайте компании: [www.e-flops.ru](http://www.e-flops.ru)

#### **2.5. Предоставление и установка Запасных частей**

Если Сервисный центр Исполнителя приходит к выводу, что для решения проблемы согласно Сервисной заявке требуется замена Запасной части, такая Запасная часть будет отгружена с локального Сервисного склада Исполнителя для последующей доставки Заказчику. При отсутствии Запасной части на замену на локальном Сервисном складе может потребоваться дополнительное время на их доставку. Исполнитель приложит все экономически целесообразные усилия для обеспечения Заказчика Запасными частями в максимально короткий срок.

Сервисный центр Исполнителя уведомляет Заказчика о факте отгрузки по электронной почте. Доставка производится за счет Исполнителя. Доставка Запасных частей осуществляется по адресу, указанному Партнером/Заказчиком в заявке, при этом Сервисный центр Исполнителя оставляет за собой право использовать любой способ для доставки Запасных частей. Время доставки зависит от удалённости пункта. При необходимости Заказчик может самостоятельно забрать Запасные части с Сервисного склада, получив необходимую информацию в Сервисном Центре Исполнителя по запросу.

Предоставляемые новые Запасные части могут быть функционально аналогичными или идентичными имеющимся по своим эксплуатационным и функциональным характеристикам.

Все Неисправные компоненты, являющиеся частью неисправного (заявленного на гарантийный ремонт) Продукта, замененные в течение Гарантийного периода, наследуют Гарантийный период и условия гарантийного обслуживания Продукта в целом, т.е. ни на данные компоненты, ни на Продукт в целом Сервисный центр не предусматривает продление Гарантийного периода.

Возврат Неисправных компонентов производится за счет Заказчика. Возврат осуществляется в рабочие часы по рабочим дням. Подробные инструкции по процедуре возврата замененных Неисправных компонентов предоставляются Техническим центром Исполнителя в процессе обработки Сервисной заявки. Заказчик должен вернуть Неисправный компонент в течение 14-ти календарных дней с момента отгрузки выданного на замену.

Неисправные компоненты, которые были заменены в рамках Гарантийного обслуживания, переходят в собственность Исполнителя (кроме случаев приобретения права сохранять компоненты после замены). Согласно стандартным условиям, Заказчик обязан компенсировать Техническому центру Исполнителя актуальную на текущий момент цену (по прейскуранту для запасных частей) каждого несвоевременно возвращенного или не возвращенного компонента.

**Настоящий Регламент носит информационный характер и не является публичной офертой.**

Техническое обслуживание, описанное в данном Регламенте, применимо только между Производителем и Заказчиком, который приобрел Продукцию Производителя. Производитель может на свое усмотрение внести изменение в данный Регламент без письменного уведомления Заказчика.