

## Гарантийное обслуживание



**Гарантийное обслуживание** оборудования включает в себя следующие услуги:

1. Консультации по телефону, факсу или электронной почте по вопросам поиска и диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ.

Время осуществления консультаций – по рабочим дням (понедельник – пятница) с 09:00 до 18:00 часов (время московское). Время реакции специалиста – следующий рабочий день после размещения запроса.

2. Бесплатную замену или ремонт неисправных компонентов оборудования. В случае выхода из строя обслуживаемого оборудования обеспечивается бесплатная диагностика, замена, ремонт или предоставление эквивалентных аналогов неисправных компонентов. Доставка неисправного оборудования и компонентов в сервисный центр и обратно осуществляется силами и за счет Заказчика.

Ремонт (замена) производится в течение 45 (сорока пяти) рабочих дней с момента доставки неисправного оборудования в сервисный центр. Возврат восстановленного оборудования выполняется силами и за счет Заказчика.

3. Предоставление обновлений программного обеспечения по мере их выпуска компанией производителем с соблюдением лицензионных соглашений.

Кроме стандартных форм услуг, возможно предоставление дополнительных услуг по запросу Заказчика. Дополнительные услуги оплачиваются отдельно по факту их оказания.

**Гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования Заказчика по восстановлению товара, а при его необходимости его замены или возврата средств.

**Гарантийный срок может составлять 12, 24 либо 36 месяцев**, в зависимости от типа оборудования, и начинает действовать с момента передачи оборудования Заказчику, если иное не предусмотрено условиями Договора поставки. Дата начала гарантии и срок гарантии указываются в гарантийном талоне на оборудование, который передается Заказчику. Отсутствие гарантийного талона при предъявлении неисправного оборудования в ремонт не может быть основанием для отказа в работах по восстановлению оборудования, если будет определено, что Заказчик действительно приобрел оборудование в «ПК Аквариус».

**Гарантия недействительна** в случаях, когда недостатки оборудования возникли в следствии:

1. неправильной эксплуатации;
2. механических повреждений;
3. несоблюдения инструкции по использованию оборудования;
4. нарушения условий эксплуатации и хранения;
5. изменения напряжения или частоты электропитания в пределах, превышающих величины, установленные соответствующими стандартами;
6. вмешательства неавторизованного специалиста во внутренние узлы устройства;
7. форс-мажорных обстоятельств.

**Гарантия не распространяется на:**

1. упаковку;
2. кабели;
3. расходные материалы.

**В гарантийное обслуживание не входят** (если это не оговорено в отдельном соглашении):

1. работы по установке и вводу оборудования в эксплуатацию;
2. анализ функционирования и эксплуатации оборудования;
3. решение вопросов по настройке, конфигурированию и администрированию оборудования и программного обеспечения.
4. предоставление на время восстановления эквивалентного оборудования.

### **Контактная информация сервисного центра «ПК Аквариус»**

ООО «А-сервис»

Киевское шоссе, БЦ «Румянцево», подъезд 4, этаж 4, офис 401а

телефон/ факс +7 (495) 729-5156

Email [service@aq.ru](mailto:service@aq.ru)

Internet [www.aq.ru](http://www.aq.ru)