

Регламент стандартных условий гарантийного обслуживания

Общие положения

1. Настоящий регламент устанавливает стандартные условия гарантийного (бесплатного) обслуживания в отношении продукции, поставляемой компанией OCS (далее OCS) и переданной Покупателю для собственного использования или для дальнейшей перепродажи.
2. Под гарантийными обязательствами понимается ремонт/замена/денежная компенсация продукции или ее отдельных компонентов/узлов/деталей, неисправность которых заявлена в течение гарантийного срока продукции и подтверждена уполномоченным Авторизованным Сервисным Центром (далее АСЦ) или Департаментом Сервисного Обслуживания OCS (далее - ДСО).
3. Гарантийные обязательства регулируются согласно действующему законодательству РФ.

Гарантийное обслуживание производителя

1. Услуги по осуществлению гарантийных обязательств оказываются производителем продукции или его АСЦ на территории РФ.
2. Условия/сроки/форма гарантийного обслуживания определяются производителем.

Гарантийное обслуживание OCS

1. В случае выхода из строя продукции, подлежащей гарантийному обслуживанию в установленный гарантийный срок, Покупатель обращается в АСЦ производителя. При отсутствии АСЦ в России или в случае отказа в гарантийном обслуживании со стороны АСЦ по причинам, не находящимся в зоне ответственности Покупателя, последний обращается в OCS.
2. В случае оказания гарантийного обслуживания силами ДСО, условия/сроки/форма гарантийных обязательств определяются настоящим регламентом.
3. Срок гарантийного обслуживания OCS на отгруженную Покупателю продукцию соответствует стандартным гарантийным срокам производителя продукции, но, в любом случае, не более 12 месяцев с даты отгрузки OCS первому в цепочке Покупателю. OCS вправе дополнительно согласовать:
 - иной гарантийный срок;
 - расширение обязательств по сравнению с требованиями закона и указанными в настоящем документе гарантийными обязательствами;
 - заключить отдельное соглашение о расширенной (платной) гарантии.

4. Гарантийный срок начинается исчисляться со дня передачи продукции от OCS Покупателю по товарной накладной или представителю Покупателя / Транспортной компании по транспортной накладной (первое по времени наступившее событие).
5. Гарантийному обслуживанию подлежит продукция, которая была приобретена у OCS и использовалась с соблюдением условий эксплуатации, не содержит следов несанкционированного вскрытия/ремонта и не имеет механических повреждений, дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки/хранения/эксплуатации и приведших к ее неисправности.
6. В случае признания факта гарантийного случая со стороны OCS, ДСО производит сервисное обслуживание продукции. В случае нецелесообразности или невозможности сервисного обслуживания может быть принято решение о полной/частичной замене вышедшей из строя продукции или ее компонентов а, если такая замена приводит к потере потребительских свойств продукции, то к ее полной или частичной компенсации.
7. Гарантийное сервисное обслуживание ДСО включает в себя:
 - консультации по телефону, электронной почте или иным средствам коммуникации по вопросам использования, поиска и диагностики неисправностей, проведения восстановительных работ;
 - удаленную поддержку с функцией удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
 - предоставление компонентов, взамен вышедших из строя;
 - замену или ремонт неисправных компонентов продукции;
 - выезд инженера (необходимость определяется ДСО);
 - предоставление обновлений ПО по мере их выпуска и наличия возможности их получения от поставщика.
8. В гарантийное обслуживание не входит выполнение работ по установке, регулировке, чистке изделия, замены расходных материалов и прочего ухода за продукцией.
9. Гарантийные обязательства OCS не распространяются на:
 - недостатки продукции, возникшие вследствие нарушения правил транспортировки и хранения, а также ненадлежащей эксплуатации;
 - недостатки продукции, возникшие вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы;
 - недостатки продукции, возникшие вследствие действия третьих лиц;
 - недостатки, которые вызваны несоблюдением прилагаемой к продукции инструкции по эксплуатации, а также небрежным обращением;
 - недостатки, которые вызваны неправильным подключением и установкой продукции;
 - недостатки продукции, вызванные несоответствием питающей сети, телекоммуникационных, кабельных и др. сетей требованиям государственного стандарта;
 - недостатки продукции, вызванные явлениями природы и стихийными бедствиями, пожарами; домашними и дикими животными, а также насекомыми и грызунами; попаданием внутрь

посторонних предметов или веществ, пыли, влаги и другими подобными причинами;

- внешние и внутренние загрязнения, царапины, потертости, трещины, вмятины и пр., возникшие в процессе транспортировки и эксплуатации, а также другие механические повреждения;
- продукцию, которая подвергалась ремонту или техническому освидетельствованию неавторизованными сервисными службами;
- продукцию, с которой удален серийный номер или отсутствуют маркировки и пломбы на комплектующих продукции;
- ущерб, причиненный другому оборудованию или программное обеспечение (далее ПО), работающему в сопряжении с проданной продукцией;
- входящие в состав продукции наушники, гарнитуры, стилусы, антенны, неперезаряжаемые элементы питания, соединительные кабели, монтажные приспособления, ремни, чехлы, шнуры для переноски, носители информации различных типов (карты памяти, диски с ПО и драйверами), документацию к продукции;
- вышедшее из строя ПО, установленное производителем, вследствие удаления важных для системы файлов, неправильной настройки системы, заражения вирусами и т.п.;
- иные случаи, не противоречащие действующему законодательству.

10. ДСО оставляет за собой право:

- запросить документы, подтверждающие факт приобретения продукции Покупателем у ОCS;
- запросить информацию о серийном номере и другие сведения;
- произвести необходимые действия для обеспечения диагностики продукции;
- потребовать предоставления Покупателем полной комплектации продукции, предусмотренной производителем;
- принять решение о мотивированном отказе в гарантийном обслуживании.

11. Режим оказания сервиса гарантийного обслуживания и работы ДСО:

- рабочие дни, за исключением государственных праздников;
- с 10:00 до 18:00 по московскому времени;
- регистрация заявок по гарантийным случаям происходит 24x7.

12. В рамках гарантийного обслуживания, ОCS не несет перед Покупателем ответственность за:

- совместимость поставленной продукции с оборудованием и ПО третьих сторон;
- функциональность и качество работы ПО, включенного в состав продукции;
- качество, полноту и своевременность оказания сервисов и услуг производителей и их АСЦ по гарантийной поддержке в соответствии с сертификатами на техническую поддержку;
- соответствие продукции характеристикам, не указанным в технической документации производителя;
- гарантии как явные, так и предполагаемые, включая (но, не ограничиваясь только ими) на потребительские свойства продукции и/или ее соответствие специальным требованиям, заявленным

производителем дополнительно к стандартной гарантии, в случае отказа последнего от предоставления гарантийного сервиса в силу независящих от OCS обстоятельств;

- любые косвенные убытки, в том числе упущенную выгоду, возникшие в результате недостатков продукции;
- пригодность продукции для использования в каких-либо конкретных целях;
- нарушение прав третьих лиц на ПО;
- потерю данных;
- какой-либо ущерб (включая все, без исключения, случаи потери прибылей, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других финансовых или материальных потерь), связанный с использованием или невозможностью использования проданной продукции

13. Отремонтированная продукция передается Покупателю в порядке, определенном соглашением сторон.

14. Для отремонтированных или заменяемых компонентов продукции, а также для самой продукции в случае ее ремонта или замены срок окончания гарантии устанавливается равным дате окончания первоначальной гарантии плюс срок нахождения на сервисном обслуживании. Серийный номер и новая дата окончания гарантии выдаваемого из ремонта или заменяемого компонента/продукции указываются в Акте о выполненных работах.

15. Для оказания всех этапов сервиса гарантийного обслуживания OCS вправе привлекать третьих лиц.

Куда и как обратиться?

1. [Проверьте](#) есть ли в России авторизованный сервисный центр (АСЦ) производителя продукции. В случае наличия АСЦ производителя на территории РФ, то по вопросу гарантийного обслуживания и/или замены продукции необходимо обращаться в ближайший АСЦ.
2. В случае если:
 - АСЦ производителя выдал Акт о неремонтопригодности продукции или ее компонента;
 - получен отказ в гарантийном обслуживании по причинам, не находящимся в зоне ответственности Покупателя;
 - АСЦ в РФ отсутствует,

Покупатель может обратиться в OCS по вопросу гарантийного обслуживания или полной/частичной замены продукции или компенсации. Для этого необходимо отправить запрос через [форму](#).