



# HIQ

[www.hiq-electronics.ru](http://www.hiq-electronics.ru)

линия технической поддержки:

8-800-333-68-64

## Гарантийные обязательства

Производитель гарантирует, что продукция под торговой маркой «HIQ-Electronics» на момент покупки является комплектной, не имеет механических повреждений и соответствует установленным на момент покупки стандартам качества и безопасности.

### 1. Исчисление гарантийного срока

- 1.1 Гарантийный срок исчисляется от даты продажи оборудования, которая подтверждается соответствующей записью в Гарантийном талоне. В случае если этой даты нет, датой начала гарантии будет считаться дата прохождения технического контроля. За пределами установленного срока гарантии ответственность по гарантийному обслуживанию неисправного оборудования несет организация, непосредственно продавшая данное оборудование.
- 1.2 Гарантийный срок, в любом случае, не может превышать: для моделей со сроком гарантии 1 год – 2 года с момента прохождения технического контроля; для моделей со сроком гарантии 3 года – 4 года с момента прохождения технического контроля.
- 1.3 Срок службы составляет: для моделей со сроком гарантии 1 год – 3 года с момента прохождения технического контроля; для моделей со сроком гарантии 3 года – 5 лет с момента прохождения технического контроля.
- 1.4 Производитель гарантирует исправность изделия и его нормальную работу в течение 2-х или 4-х лет (смотрите гарантийный талон своего устройства) с момента прохождения технического контроля, указанного в Гарантийном талоне при соблюдении условий, изложенных в Инструкции по эксплуатации, и несет ответственность по гарантийным обязательствам в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.5 В течение гарантийного срока Производитель обязуется бесплатно устранить дефекты производственного характера путём ремонта изделия, дефектных деталей или замены устройства на аналогичное (по согласованию с Клиентом). Ремонт или замена устройства осуществляется при условии соблюдения Клиентом рекомендованных Производителем условий транспортировки, хранения и эксплуатации оборудования. Устройство, предоставляемое для замены, может быть как новым, так и восстановленным. Производитель гарантирует, что характеристики устройства, предоставляемого для замены, будут аналогичными характеристикам заменяемого устройства.
- 1.6 Гарантийный срок продлевается на период проведения гарантийного ремонта.
- 1.7 Если срок гарантии истекает ранее чем через месяц после ремонта устройства, то на него устанавливается дополнительная гарантия сроком на 30 дней с момента окончания ремонта.
- 1.8 Гарантия на замененные комплектующие прекращается вместе с гарантией на продукцию.

### 2. Документы, подтверждающие гарантию

- 2.1 Гарантийный ремонт производится в сервисных центрах Производителя оборудования.
- 2.2 При отправке неисправного оборудования на гарантийный ремонт, Клиент обязан предъявить следующие документы:
  - копию товарной накладной или товарного чека для подтверждения факта приобретения изделия;
  - акт рекламации для каждой единицы товара, подлежащей гарантийному ремонту;
  - заполненный Гарантийный талон установленного образца, выдаваемый Производителем на каждую единицу оборудования (изделия, продукции), с указанием наименования, модели и серийного номера оборудования, даты продажи и срока гарантии.

### 3. В гарантийном ремонте (замене) может быть отказано, если:

- нарушены гарантийные пломбы Производителя;
- оборудование имеет следы постороннего вмешательства или нарушения гарантийных пломб, переклейки серийных номеров изделия;

- при отсутствии маркировки оборудования или невозможности ее прочесть (повреждение, закрашивание);
- при отсутствии Гарантийного талона на оборудование или его неправильном (неправомочном) заполнении;
- при отсутствии подтверждения легального (через уполномоченных продавцов) приобретения оборудования.

#### **4. Гарантия не распространяется:**

- на расходные материалы (коннекторы, кабель, соединители и т.д.);
- на элементы питания;
- на ремонт/замену частей по причине их естественного износа;
- на периодическое обслуживание оборудования.

#### **5. Гарантийные обязательства Производителя не действуют в следующих случаях:**

- 5.1 если повреждение оборудования произошло из-за несоблюдения правил транспортировки и условий хранения;
- 5.2 при механических повреждениях (включая случайные), являющихся результатом физического воздействия, полученного в результате действия огня, удара или аварии;
- 5.3 при повреждениях, возникших из-за несоблюдения правил монтажа, установки, настройки и эксплуатации оборудования, в том числе вследствие воздействия высоких или низких температур, электромагнитного излучения, высокой влажности, запыленности и т. д., а так же из-за отсутствия технического обслуживания продукции;
- 5.4 если обнаружены повреждения оборудования, вызванные неправильным подключением к источнику электропитания или подключением к источнику питания, не соответствующего установленными Производителем техническими требованиями;
- 5.5 если оборудование использовалось с программным обеспечением, не соответствующим принятым Производителем техническим требованиям;
- 5.6 если причиной повреждения оборудования послужило использование нелицензионного программного обеспечения, а также по причине воздействия программ-вирусов;
- 5.7 если выход из строя оборудования произошел из-за неправильных действий при обновлении программно-аппаратного обеспечения;
- 5.8 если была нарушена техника обновления программного обеспечения устройств, в частности, выключено питание или нажата кнопка сброса во время процедуры обновления программного кода;
- 5.9 если повреждения получены в результате использования неоригинальных расходных материалов и комплектующих частей, а также обслуживания, ремонта или модификации оборудования частными лицами или организациями, не уполномоченными на это Производителем;
- 5.10 если выход из строя произошел из-за воздействия скачков напряжения в сети 220в и природных воздействий (молния, статическое электричество и т.п.);
- 5.11 если выход из строя произошел вследствие воздействия форс- мажорных обстоятельств (таких как пожар, наводнение, землетрясение, техногенная катастрофа и другие несчастные случаи и стихийные бедствия);
- 5.12 если неисправность оборудования вызвана нестабильной работой телекоммуникационных, питающих, кабельных сетей и электросетей;
- 5.13 при повреждениях, вызванных попаданием внутрь оборудования посторонних предметов, сильной запыленности, жира, воды и посторонних жидкостей, а так же при наличии внутри аппарата следов присутствия и жизнедеятельности насекомых и других посторонних существ;
- 5.14 при использовании аппаратуры не по назначению.

#### **6. Гарантийный/негарантийный ремонт**

Исполнение гарантийных обязательств осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

- 6.1 Возможность осуществления гарантийного ремонта определяется только на основании результатов диагностики.
- 6.2 В случае несоответствия неисправного оборудования условиям Гарантийного обслуживания может быть произведен его платный сервисный ремонт с предварительным согласованием порядка и стоимости работ с Клиентом.
- 6.3 Срок проведения диагностики не более 7 рабочих дней, со дня поступления неисправного оборудования в Сервисный центр производителя.
- 6.4 По негарантийным случаям сроки проведения диагностики могут составлять до 21 рабочего дня, а при наличии «плавающих» и периодических дефектов до 45 рабочих дней.
- 6.5 Срок проведения гарантийных работ составляет от 14 до 45 рабочих дней включительно с момента

поступления неисправного оборудования в Сервисный центр производителя (при наличии необходимых деталей и запасных частей), включая услуги по диагностике.

- 6.6 Негарантийный/послегарантийный (платный) ремонт неисправного оборудования, на которое имеется соответствующая техническая документация и необходимые комплектующие элементы, производится после согласования стоимости и сроков ремонта между Клиентом и Производителем в письменном виде. После получения согласия на проведение платного ремонта оборудование восстанавливается в течение 45 рабочих дней. Срок восстановления определяется характером неисправности и наличием комплектующих на складе.
- 6.7 Если срок проведения ремонта не может быть выдержан, Сервисный центр производителя согласовывает продление срока ремонта с Клиентом.
- 6.8 Срок проведения ремонтных работ по послегарантийным случаям может составлять до 180 рабочих дней.
- 6.9 Оборудование проверяется на наличие только тех неисправностей, которые отражены в заполненном акте рекламации.
- 6.10 Клиенту может быть отказано в проведении послегарантийного ремонта вследствие отсутствия или невозможности приобретения запасных частей и деталей и/или высокой стоимости (нерентабельности) ремонта.
- 6.11 Сервисный центр производителя оставляет за собой право на согласование с Клиентом сроков и стоимости работ по негарантийному ремонту, в том числе и в сторону увеличения.
- 6.12 Гарантия на восстановленное оборудование после проведения платного ремонта составляет 6 месяцев с момента выдачи оборудования Клиенту.

Восстановление гарантийного оборудования не обязательно связано с заменой дефектных запасных частей. Для восстановления работоспособности оборудования могут быть произведены работы и без использования запасных частей — например, очистка и регулировка направляющих и винтовых пар, очистка плат контроллера, обновление ПО (программного обеспечения), регулировка отдельных компонентов (узлов), восстановление монтажных соединений, устранение механических повреждений и т.п.

Обновление ПО на более новую версию не является частью гарантийного обслуживания. Его смена не производится автоматически при появлении новых версий. При возникновении дефекта, являющегося прямым следствием работы с устаревшей версией ПО, Сервисный центр по своему усмотрению либо произведет смену ПО и обменяет соответствующую дефектную запасную часть, либо порекомендует Клиенту произвести обновление ПО путем использования процедуры перезаписи. Обеспечение совместимости программного обеспечения прикладных программ (платных) с новыми версиями ПО и обновление микрокода при появлении новых версий математического обеспечения является ответственностью конечного пользователя — владельца оборудования.

Производитель не гарантирует, что оборудование будет работать в соответствии с ожиданиями Клиента, при использовании в специфических целях, отличных от условий, оговоренных в сопроводительной технической документации.

Производитель не несет никакой ответственности за работу провайдеров доступа в Интернет, работу служб электроснабжения, аварийных служб и служб безопасности, а также не несет ответственности при возникновении сбоев и ошибок в работе компьютеров и сетевого оборудования

Сервисный центр производителя согласовывает гарантийный ремонт после вскрытия оборудования, его осмотра и предварительной диагностики.

Производитель не возмещает убытки, вызванные перерывами в коммерческой, производственной или иной деятельности, возникающие в связи с невозможностью использования оборудования, отправленного на гарантийный ремонт, или потерей хранящейся на нем информации во время ремонта.

Производитель не несет ответственности за любой ущерб или убытки, связанные с данным оборудованием, включая материальные и нематериальные потери (средства, уплаченные при покупке оборудования, потеря прибыли, потеря данных при использовании оборудования или других связанных с ним изделий), а также косвенные, случайные или вытекающие как следствие потери или убытки.

Производитель не возмещает ущерб, нанесенный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным оборудованием.

В случае если в результате проведения диагностики никаких неисправностей не выявлено и оборудование окажется исправным или выявлено, что данный случай не является гарантийным, стоимость диагностики, ремонта и транспортные издержки, связанные с этим случаем оплачиваются Клиентом.