



3LOGIC
GROUP



Общество с ограниченной ответственностью "Новый Ай Ти Проект"



Утверждено:

Генеральный директор

ООО «Новый Ай Ти Проект»

Генеральный директор С. И.

«20» февраля 2025 г.

Политика гарантийного обслуживания оборудования

Основные положения

ООО «Новый Ай Ти Проект» - производитель Товарных Марок «Гравитон», «Crusader», «Fragmachine» и «Raskat» (далее - Производитель) обязуется осуществлять техническую поддержку и гарантийный/постгарантийный ремонт поставляемого оборудования в соответствии с выбранным сервисным пакетом при условии соблюдения правил установки и эксплуатации оборудования. Правила эксплуатации содержатся в руководстве пользователя и/или иной технической документации, которая передается Заказчику вместе с оборудованием.

Производитель гарантирует, что приобретенное Заказчиком оборудование при правильной установке и использовании не будет иметь дефектов материала и изготовления в течение гарантийного срока.

Данная Политика гарантийного обслуживания распространяется на Заказчиков, с которыми заключены договор поставки и/или договор гарантийного обслуживания (далее совместно – Договоры), а также Заказчики, которым выдан сертификат технической поддержки.

Гарантийный срок для различного оборудования указывается в гарантийном талоне или ином документе, подтверждающем право на техническую поддержку и гарантийное обслуживание, и исчисляется с даты приобретения оборудования, указанной в Договоре или сертификате технической поддержки.

Вне зависимости от приобретенного Заказчиком сервисного пакета Производитель может оказать техническую поддержку посредством консультации по телефону горячей линии и/или диагностику, и возможное устранение неисправностей, посредством использования средств удаленного доступа.

Гарантийное обслуживание распространяется на следующие виды оборудования Производителя: ПАК, Серверное оборудование, компьютеры, моноблоки, источники бесперебойного питания (ИБП), мини ПК/неттопы, ноутбуки, мониторы, клавиатуры, компьютерные мыши, гарнитуры и наушники.

Ремонт не гарантийных случаев (см. раздел 5 «Ограничения ответственности») или оборудования, которое не подходит под вышеуказанные виды оборудования, осуществляется за отдельную плату.

Актуальный список авторизованных сервисных центров (далее - АСЦ) и режим их работы размещен на сайте Производителя в сети интернет <https://3logic.ru>, в разделе «Гарантийное обслуживание и ремонт», подраздел «Карта сервисных центров».

1. Сервисные пакеты:

1.1. Стандартная гарантия

- **BASIC.** Условия, сроки и порядок гарантийного обслуживания оборудования указаны в гарантийном талоне или паспорте изделия.

1.2. Расширенная гарантия

Расширенная гарантия – это предоставление Производителем услуг повышенного качества и сокращение сроков восстановления работоспособности оборудования по сравнению со

стандартной гарантией. При возникновении сбоев в работе оборудования, квалифицированные инженеры окажут помощь по телефону или, если необходимо, приедут в согласованное с Заказчиком время для проведения диагностики и ремонта.

Пакеты расширенного гарантийного обслуживания:

➤ STANDARD

Пакет «STANDARD» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты 3L@3L.RU и по телефону 8 800 551-75-75 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 551-75-75 в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Диагностику/поиск и возможное устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа, предоставленных Заказчиком¹ в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Приём неисправного оборудования осуществляется в АСЦ. С адресами и режимом работы АСЦ можно ознакомиться на сайте Производителя в сети интернет <https://3logic.ru>, в разделе «Гарантийное обслуживание и ремонт», подраздел «Карта сервисных центров», или уточнить по телефону 8 800 551-75-75 круглосуточно;
- Доставка неисправного оборудования до АСЦ осуществляется силами Заказчика и за его счет;
- Выдача отремонтированного оборудования Заказчику производится не позднее 15 рабочих дней с момента передачи оборудования в АСЦ и при наличии запасных частей и комплектующих.

Выезд специалиста АСЦ к Заказчику осуществляется за отдельную плату.

➤ STANDARD PLUS

Пакет «STANDARD PLUS» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты 3L@3L.RU и по телефону 8 800 551-75-75 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 551-75-75 в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Диагностику/поиск и возможное устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа, предоставленных Заказчиком¹ в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Выезд специалиста АСЦ к Заказчику для проведения диагностики в течение 5 рабочих дней с

¹ Для максимально быстрой квалификации неисправности и ее устранения, Заказчик может предоставить специалисту технической поддержки временный удаленный защищенный доступ к оборудованию Заказчика, с использованием шифрованного канала связи, далее – VPN.

момента регистрации обращения Заказчика;

- Доставка неисправного оборудования в АСЦ для проведения ремонтных работ и доставка исправного оборудования Заказчику осуществляется силами Производителя;
- Отправка отремонтированного оборудования Заказчику производится не позднее 7 рабочих дней с момента приемки оборудования в АСЦ.

В случае, если оборудование физически размещено более чем в 100 км от границ города, в котором находится ближайший АСЦ, оборудование обслуживается только по предварительной договоренности с Производителем. Для этого Заказчику необходимо обратиться к персональному менеджеру или направить заявку на адрес электронной почты 3L@3L.RU или обратиться по телефону 8 800 551-75-75 (специалист технической поддержки согласует обслуживание оборудования со специалистом АСЦ).

➤ EXTENDED

Пакет «EXTENDED» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты 3L@3L.RU и по телефону 8 800 551-75-75 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 551-75-75 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и возможное устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа, предоставленных Заказчиком¹ в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Выезд специалиста АСЦ к Заказчику для проведения диагностики и устранения неисправности (в случае если это технически возможно на территории Заказчика) в течение 3 рабочих дней с момента регистрации обращения Заказчика;
- Доставка неисправного оборудования в АСЦ для проведения ремонтных работ (в случае, если работы невозможно провести на территории Заказчика) и доставка исправного оборудования Заказчику осуществляется силами Производителя;
- Отправка отремонтированного оборудования Заказчику производится не позднее 5 рабочих дней с момента приемки оборудования в АСЦ.

В случае если оборудование физически размещено более чем в 100 км от границ города, в котором находится ближайший АСЦ, оборудование обслуживается только по предварительной договоренности с Производителем. Для этого Заказчику необходимо обратиться к персональному менеджеру или направить заявку на адрес электронной почты 3L@3L.RU или обратиться по телефону 8 800 551-75-75 (специалист технической поддержки согласует обслуживание оборудования со специалистом АСЦ).

¹ Для максимально быстрой квалификации неисправности и ее устранения, Заказчик может предоставить специалисту технической поддержки временный удаленный защищенный доступ к оборудованию Заказчика, с использованием шифрованного канала связи, далее – VPN.

➤ EXTENDED PLUS

Пакет EXTENDED PLUS включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты 3L@3L.RU и по телефону 8 800 551-75-75 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 551-75-75 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и возможное устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа, предоставленных Заказчиком¹ в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;
- Выезд специалиста АСЦ к Заказчику для проведения диагностики и устранения неисправности (в случае если это технически возможно на территории Заказчика) в течение 1 рабочего дня с момента регистрации обращения Заказчика;
- Доставка неисправного оборудования в АСЦ для проведения ремонтных работ (в случае, если работы невозможно провести на территории Заказчика) и доставка исправного оборудования Заказчику осуществляется силами Производителя;
- Отправка отремонтированного оборудования Заказчику производится не позднее 1 рабочего дня с момента приемки оборудования в АСЦ.

Обслуживание по пакету EXTENDED PLUS производится в следующих городах: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Нижний Новгород, Новосибирск, Самара, Красноярск, Казань, Брянск, Омск, Тюмень, Уфа.

Возможность обслуживания по пакету EXTENDED PLUS в других городах требует предварительного согласования с Производителем. Для этого Заказчику необходимо обратиться к персональному менеджеру или направить заявку на адрес электронной почты 3L@3L.RU или обратиться по телефону 8 800 551-75-75 (специалист технической поддержки согласует обслуживание оборудования со специалистом АСЦ).

2. Невозврат дисков

Расчет стоимости пакетов, при условии невозврата заказчиком неисправных жестких дисков (HDD, SSD, M.2) составляет 10% от общей стоимости поставленной партии дисков за 1 год эксплуатации.

3. Отправка компонента по опережающей замене

При отсутствии на складе Производителя необходимых для выполнения гарантийных обязательств комплектующих, Производитель оставляет за собой право произвести замену на комплектующие с улучшенными характеристиками или предложить для замены другое, эквивалентное по стоимости и техническим характеристикам, оборудование. Замененное оборудование становится собственностью Заказчика, а дефектное – собственностью Производителя.

¹ Для максимально быстрой квалификации неисправности и ее устранения, Заказчик может предоставить специалисту технической поддержки временный удаленный защищенный доступ к оборудованию Заказчика, с использованием шифрованного канала связи, далее – VPN.

Гарантийный срок на оборудование, предоставленное на замену, совпадает со сроком гарантийного обслуживания на первоначально поставленное оборудование.

При отправке запасных частей и комплектующих элементов, взамен вышедших из строя, расходы по их доставке распределяются следующим образом:

3.1. Гарантийный случай - возлагаются на Производителя;

3.2. Не гарантийный случай - возлагаются на Заказчика.

4. Требования к Заказчику при оказании услуги гарантийного обслуживания

Основные Требования:

- Обязательно сообщить номер договора поставки/гарантийного обслуживания/номер сертификата технической поддержки, серийный номер оборудования и другие данные, которые может запросить специалист технической поддержки Производителя. Это необходимо для проверки доступных для Заказчика услуг и даты окончания их оказания.
- Заказчик обязан предоставить Производителю / АСЦ все системные ключи и пароли, и организовать безопасный доступ к оборудованию.
- Необходимо заранее создать резервные копии всех программ и данных, содержащихся в оборудовании.
- Необходимо удалить все дополнительные комплектующие, измененные элементы и присоединенные устройства, не подлежащие гарантийному обслуживанию.
- Удалить из оборудования все данные, в том числе конфиденциальные, защищенные правами собственности и персональные данные. В случае невозможности удаления таких данных, изменить их таким образом, чтобы не допустить доступа к ним третьих лиц либо, чтобы они не являлись персональными данными согласно соответствующему закону.

Производитель / АСЦ не несет ответственности за утерю или разглашение каких-либо данных, в том числе конфиденциальных, защищенных правами собственности и персональных данных, хранящихся в памяти оборудования, возвращенного или предоставленного для гарантийного обслуживания.

Сервисные пакеты	Услуга	Требования к Заказчику
Все уровни	Обращение по телефону горячей линии или на почту	• Обращаться только по телефонам, указанным в данном документе или на официальном сайте Производителя. • Обязательно сообщить номер договора поставки / гарантийного обслуживания / сертификата технической поддержки, серийный номер оборудования и другие данные, которые может запросить специалист технической поддержки. • При оказании технической консультации по

		телефону необходимо иметь физический доступ к оборудованию для предоставления специалисту необходимой информации и выполнения первичных операций для проверки работоспособности. Необходимо предоставить информацию о том, какие сообщения об ошибках и в какой момент отображались, какие действия предшествовали этим сообщениям, а также, какие меры были приняты для устранения неисправности.
Все уровни	Устранение неисправностей посредством использования средств удаленного доступа	См. «Основные требования».
BASIC	Доставка оборудования в АСЦ силами Заказчика	- См. «Основные требования». - Заказчик несёт ответственность за безопасную транспортировку оборудования. - Заказчику необходимо иметь в собой документы, подтверждающие отгрузку (товарная накладная / товарно-транспортная накладная или гарантийный талон).
STANDART	Доставка оборудования в АСЦ силами Заказчика	- См. «Основные требования». - Заказчик несёт ответственность за безопасную транспортировку оборудования. - Заказчику необходимо иметь в собой документы, подтверждающие отгрузку (товарная накладная / товарно-транспортная накладная или гарантийный талон).
STANDART PLUS, EXTENDED, EXTENDED PLUS	Доставка оборудования в АСЦ и доставка отремонтированного оборудования силами Производителя	- См. «Основные требования». - Обеспечить доступ на территорию Заказчика для вывоза/доставки оборудования силами Производителя.
STANDART PLUS	Диагностика оборудования на территории Заказчика	- См. «Основные требования». - Обеспечить доступ на территорию Заказчика и беспрепятственный доступ к оборудованию.
EXTENDED, EXTENDED PLUS	Диагностика и ремонт оборудования на территории Заказчика	- См. «Основные требования». - Обеспечить доступ на территорию Заказчика и беспрепятственный доступ к оборудованию.

5. Ограничения ответственности

Гарантийное обслуживание оборудования, приобретенного Заказчиком, осуществляется в АСЦ Производителя. Условия гарантийного обслуживания могут отличаться и зафиксированы в гарантийном талоне, договоре поставки / договоре гарантийного обслуживания / сертификате технической поддержки. За пределами установленной территории обслуживания АСЦ может взиматься дополнительная оплата. За информацией о предоставлении обслуживания по местонахождению Заказчик может обратиться по телефону 8 800 551-75-75 круглосуточно. Специалисты сообщают об условиях обслуживания и о местонахождении ближайшего АСЦ.

Срок гарантии на клавиатуру, мышь устанавливается равным сроку гарантии, указанному производителем данных устройств.

Гарантийное обслуживание не распространяется на расходные материалы и дополнительные принадлежности, которые могут идти в комплекте с оборудованием: упаковку, монтажные приспособления, кабели, документацию и носители информации различных типов (диски с драйверами и т.п.), элементы питания дополнительных устройств (батарейки) и т.п.

Производитель несёт ответственность за повреждение или потерю оборудования только в период нахождения оборудования в АСЦ и при транспортировке силами Производителя.

Производитель обязуется приложить все усилия для сохранения и защиты данных на переданном в ремонт оборудовании, но не несёт ответственности за их утерю или повреждение, если таковые были неизбежны в ходе ремонта для обеспечения нормального функционирования оборудования.

В гарантию не входят услуги:

- Переустановка программного обеспечения, если она не связана с заменой комплектующих и их штатным функционированием в операционной среде Заказчика.
- Установка дополнительного оборудования (предоставление услуги возможно на платной основе дополнительно к стоимости приобретенного сервисного пакета. Стоимость услуг согласовывается отдельно).
- Прошивка BIOS, если это не связано с заменой комплектующих.
- Установка и настройка программного обеспечения (предоставление услуги возможно на платной основе дополнительно к стоимости приобретенного сервисного пакета. Стоимость услуг согласовывается отдельно).

Производитель вправе отказать Заказчику в исполнении гарантийных обязательств:

- В случае нарушения правил и условий транспортировки, эксплуатации, хранения и обслуживания оборудования, указанных в руководстве по эксплуатации и иной технической документации, передаваемой Заказчику вместе с оборудованием.
- В случае отсутствия или повреждения маркировки изделия, иных повреждений, подтверждающих его несанкционированное вскрытие.
- В случае проведения пусконаладочных работ, монтажных работ, технического обслуживания, ремонта и замены комплектующих специалистами, не являющимися специалистами АСЦ Производителя.
- В случае наличия следов механических, электрических и термических повреждений.

- Если повреждение оборудования вызвано несоблюдением параметров Государственных стандартов сетей (электрических, телекоммуникационных, кабельных) или другими внешними факторами.
- Если повреждения оборудования вызваны сильным запылением, загрязнением, попаданием внутрь посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.п.
- Если дефект вызван в результате подключения нагрузок, превышающих номинальную мощность оборудования.
- В случае отказа оборудования, вызванного аварией на внешних устройствах, подключенных к оборудованию.
- Если дефект вызван установкой на оборудование неофициальных прошивок (прошивок, не рекомендованных Производителем оборудования), а также прошивок, предназначенных для другого оборудования (Факт установки неофициальных прошивок фиксируется в акте по приёму оборудования).
- Если дефект вызван использованием нестандартного или не прошедшего тестирование на совместимость оборудования.
- В случае использования оборудования в целях, не соответствующих его прямому назначению, наличия признаков повышения быстродействия компонентов компьютера за счёт эксплуатации их в форсированных (нештатных) режимах работы (оверклокинг, «разгон»).
- Если дефект вызван действием непреодолимых сил, несчастными случаями, стихийными бедствиями, умышленными или неосторожными действиями потребителя или третьих лиц.

Вышеперечисленные случаи не являются гарантийными и ремонт оборудования осуществляется за отдельную плату, вне зависимости от приобретенного сервисного пакета.

Особые условия сервисных пакетов.

	BASIC	STANDARD	STANDARD PLUS	EXTENDED	EXTENDED PLUS
Прием и регистрация заявок	24x7	24x7	24x7	24x7	24x7
Время реакции	24 часа	24 часа	24 часа	4 часа	4 часа
Тех. поддержка	в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Москве	в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Москве	в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Москве	24x7	24x7
Выезд инженера (раб. дней)	-	-	5	3	1
Вид обслуживания	Ремонт в АСЦ	Ремонт в АСЦ	Выезд специалиста только для диагностики	Ремонт на месте эксплуатации	Ремонт на месте эксплуатации
Срок ремонта (раб. дней)	21	15	7	5	1