

# ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

## ООО «АльтЭль»

1. ООО «АльтЭль» (далее - Производитель) гарантирует отсутствие производственных дефектов и неисправностей в изделиях, произведенных ООО «АльтЭль», и несет ответственность по своим гарантийным обязательствам в соответствии с законодательством Российской Федерации.
2. Гарантийный период исчисляется с момента приобретения изделия и составляет:
  - 2.1 для серверных изделий «ALTELL FORT» – три года;
  - 2.2 для изделий «ALTELL NEO» - три года
  - 2.3 для блоков питания и вентиляторов охлаждения - один год;
  - 2.4 для BootROM, флеш-носителей, кабелей и прочих комплектующих – 90 дней.

### **Примечания:**

*Срок гарантии и дата производства на изделия компании «АльтЭль» указан на стикере, находящемся на корпусе изделия.*

3. В течение гарантийного срока Производитель обязуется бесплатно устранить дефекты изделий путем их ремонта или замены на аналогичные изделия при условии, что дефект возник по вине Производителя. Изделие, предоставляемое для замены, может быть как новым, так и восстановленным; при этом Производитель гарантирует, что характеристики предоставляемого по замене изделия будут не хуже, чем у заменяемого изделия.
4. Выполнение Производителем гарантийных обязательств по ремонту неисправного изделия влечет за собой увеличение гарантийного срока на время ремонта изделия.
5. Если срок гарантии истекает ранее чем через месяц после ремонта изделия, то на него устанавливается дополнительная гарантия сроком на 30 дней с момента окончания ремонта.
6. Срок гарантийного обслуживания исчисляется с момента оформления Заявки на техническое обслуживание, оформленной специалистом Заказчика на портале Службы Технической Поддержки ООО «АльтЭль», и ее регистрации специалистами Службы Технической Поддержки.
7. Производитель не несет ответственности за совместимость программного

обеспечения, разработанного компанией «АльтЭль», с любыми аппаратными или программными средствами, поставляемыми другими производителями, если иное не оговорено в прилагаемой Документации на изделие.

8. Ни при каких обстоятельствах Производитель не несет ответственности за любые убытки, включая потерю данных, потерю прибыли и другие случайные, последовательные или косвенные убытки, возникшие вследствие некорректных действий по инсталляции, сопровождению, эксплуатации, либо связанные с производительностью, выходом из строя или временной неработоспособностью изделия.
9. Производитель не несет ответственности по гарантии в случае, если произведенные им тестирование и/или анализ показали, что заявленный дефект в изделии отсутствует, либо он возник вследствие нарушения правил инсталляции или условий эксплуатации, а также любых действий, связанных с попытками добиться от изделия выполнения функций, не заявленных Производителем.
10. Условия гарантии не предусматривают чистку и профилактику изделия силами и за счет Производителя.
- 11. Гарантия не распространяется на изделия, вышедшие из строя:**
  - 11.1 по вине его владельца вследствие нарушения условий транспортировки, установки, эксплуатации и/или хранения изделия;
  - 11.2 по причине несоблюдения технических требований по размещению изделия, неправильной эксплуатации или применения в целях, не предусмотренных функциональным назначением изделия, а также неправильных действий пользователей;
  - 11.3 из-за несоблюдения указаний, приведенных в инструкции по эксплуатации изделия (в частности, по причине перегрева изделия вследствие остановки/снижения производительности вентиляторов охлаждения в результате запыления и загрязнения помещения, где установлено изделие);
  - 11.4 из-за повреждений, возникших в результате воздействия окружающей среды (дождь, снег, град, гроза и т.п.);
  - 11.5 в результате наступления форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение и др.) или влияния случайных внешних факторов (броски напряжения в электрической сети и пр.);

- 11.6 из-за небрежного обращения с изделием, механических воздействий на изделие, а также вследствие дефектов и поломок, вызванных попаданием внутрь изделия посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.д.;
- 11.7 из-за включения изделия в сеть с несоответствующим напряжением и частотой тока.

**Гарантия на изделия также аннулируется:**

- 11.8 при наличии механических внешних дефектов изделия (явные механические повреждения, трещины, сколы на корпусе или внутри устройства, сломанные антенны и контакты разъемов);

***Внимание!***

*Случаи выхода из строя или физической поломки гнезд RJ-45/RJ-11 на сетевых картах изделий по причине неправильно обжатого разъема RJ-45/RJ-11 не являются гарантийным случаем. Разъем, у которого контактные площадки находятся по уровню выше уровня пластмассового корпуса, является неправильно обжатым.*

- 11.9 в случае наличия бытовых насекомых внутри изделия;
- 11.10 в случае чрезмерного запыления изделия;
- 11.11 в случае ремонта изделия или модификации изделия лицами, не уполномоченными на это Производителем;
- 11.12 в случае подключения «медных» интерфейсов изделия к «воздушной» линии;
- 11.13 в случае обнаружения следов механических и термических повреждений компонентов на платах изделия;
- 11.14 в случае использования программного обеспечения (firmware - прошивки), не утвержденного производителем (ООО «АльтЭль») и не опубликованного на официальном сайте ООО «АльтЭль».