



Положение о гарантийном обслуживании оборудования серии «Страж»

1. Термины, понятия и сокращения

• **Изготовитель** – производитель Оборудования, берущий на себя обязательства по гарантийному обслуживанию. Оборудование серии «Страж» производится Обществом с ограниченной ответственностью «Спектр». Контактная информация Изготовителя указана на сайте Оборудования серии «Страж» (далее – Сайт) по ссылке: <https://strazhpvr.ru/#contacts>.

• **Заказчик** – физическое или юридическое лицо (организация), обратившееся с заказом Оборудования к Изготовителю Оборудования или стороннему поставщику с целью приобретения оборудования на основе договора, контракта или иного коммерческого документа, оформленного между Изготовителем (или сторонним поставщиком) и Заказчиком.

• **Сторонний поставщик** – физическое или юридическое лицо (организация), юридически не связанное с Изготовителем и поставляющее Заказчику Оборудование серии «Страж» на основе договора, контракта или иного коммерческого документа, оформленного между сторонним поставщиком и Заказчиком.

• **Оборудование** – устройство, предназначенное для выполнения определенной функции. Оборудование может быть оснащено и/или укомплектовано Компонентами, Аксессуарами и специализированным программным обеспечением (далее – СПО), включенными в комплект поставки оборудования.

• **Компоненты** – составные части Оборудования, представляющие определенную часть его функционала. Некоторые Компоненты могут устанавливаться в Оборудование опционально по требованию Заказчика.

• **ПВР** – Оборудование (персональный видеорегистратор), предназначенное для круглосуточной автономной видеозаписи в уличных условиях и в помещениях. Компонентами ПВР могут быть: аккумуляторная батарея (как встроенная в корпус, так и являющаяся отдельным блоком); блок видеофиксации; постоянное запоминающее устройство (далее - ПЗУ); иные Компоненты, установленные в ПВР опционально по требованию Заказчика. В комплект поставки ПВР могут входить: Аксессуары; цифровой носитель с СПО; сопроводительная документация.

• **Терминал** – Оборудование (терминал хранения данных и зарядки ПВР), предназначенное для взаимодействия с ПВР. Компонентами Терминала могут быть: корпус; дисплей или монитор; клавиатура; мышь или иной манипулятор; бесперебойный источник электропитания; видеокамера; считыватель карт доступа; ПЗУ (типа HDD и/или SSD); механические или электромагнитные замки дверей; иные Компоненты, установленные в Терминал опционально по требованию Заказчика. В Терминал могут быть установлены операционная система и СПО. В комплект поставки Терминала могут входить: Аксессуары; ключи (механические и/или электронные); сопроводительная документация.

• **СПО** – специализированное программное обеспечение, обеспечивающее функциональность Оборудования и его Компонентов. СПО предназначено для функционирования на базе определенной операционной системы, которая в некоторых случаях может быть предустановлена на Оборудование. Компоненты и функционал СПО могут отличаться в зависимости от операционной системы и требуемого

функционала оборудования. СПО может поставляться Заказчику: в предустановленном на Оборудование виде; на физических цифровых носителях; в виде комплекта установочных файлов, доступного для скачивания в сети Интернет с помощью ссылки. СПО является результатом интеллектуальной деятельности, защищенным авторским правом. Право на эксплуатацию СПО Заказчик получает на основе договора, контракта или иного коммерческого документа, оформленного между Изготовителем и Заказчиком. Заказчик не имеет права на передачу копий СПО третьим лицам.

- **Аксессуары** – базовые или вспомогательные элементы Оборудования, не являющиеся непосредственными Компонентами, предназначенные для сопровождения корректной эксплуатации, а также для повышения удобства эксплуатации Оборудования в определенных условиях. Аксессуары могут быть основными (входящими в стандартный комплект поставки) и опциональными (приобретаемыми по требованию Заказчика). Все Аксессуары, прилагаемые к Оборудованию в комплекте поставки, должны быть указаны в Паспорте и/или иной сопроводительной документации Оборудования.

- **Сервисный центр** – авторизованное Изготовителем юридическое лицо, выполняющее обязательства по гарантийному обслуживанию Оборудования.

2. Общая информация

2.1 Настоящее положение о гарантийном обслуживании (далее - Положение) распространяется на Оборудование серии «Страж», произведенное Изготовителем.

2.2 Условия Положения могут быть изменены по договоренности между Изготовителем и Заказчиком в соответствии с договором, контрактом или иным коммерческим документом, оформленным между Изготовителем и Заказчиком. В таком случае изменения Положения должны быть отражены в коммерческих документах или в Паспорте оборудования.

2.3 Гарантийные обязательства на Оборудование, поставляемое Заказчику сторонними поставщиками, могут быть возложены как на Изготовителя в соответствии с условиями настоящего Положения, так и на стороннего поставщика. Исполнитель гарантийных обязательств должен быть указан в договоре, контракте или ином коммерческом документе, оформленном между сторонним поставщиком и Заказчиком. Изменения условий настоящего Положения (при их наличии) должны быть отражены в коммерческих документах и/или в Паспорте оборудования. Изготовитель вправе отказать в исполнении гарантийных обязательств, установленных сторонним поставщиком без уведомления и согласования с Изготовителем, если таковые нарушают условия Настоящего положения.

2.4 Гарантийные обязательства на оборудование имеют силу на территории Российской Федерации и распространяются на Оборудование, поставляемое Заказчику Изготовителем на территории Российской Федерации.

3. Условия гарантийного обслуживания

3.1 Гарантийные обязательства, возложенные на Изготовителя, распространяются на Оборудование, поставленное Заказчику и имеющее технические неисправности, возникшие в результате вины Изготовителя (производственный брак, несоблюдение условий упаковки или транспортировки Заказчику) в течение действия времени срока гарантии (далее – гарантийный случай).

3.2 Гарантийное обслуживание в рамках гарантийных обязательств производится на базе Сервисного центра. Контактная информация Сервисного центра указана на Сайте по ссылке: <https://strazhpvr.ru/support>. Оборудование, имеющее признаки гарантийного случая, должно быть отправлено в Сервисный центр способом, согласованным с Изготовителем. По соглашению между Изготовителем и Заказчиком, отраженному в договоре, контракте или ином коммерческом документе, оформленном между Изготовителем и Заказчиком, часть работ, связанных с гарантийным обслуживанием, может выполняться на базе Заказчика. В иных случаях выполнение работ, связанных с гарантийным обслуживанием, может производиться на базе Заказчика за дополнительную плату.

3.3 Исполнение Изготовителем гарантийных обязательств производится при подтверждении наличия вины Изготовителя в возникновении гарантийного случая. Подтверждение наличия вины Изготовителя в возникновении гарантийного случая основывается на заключении технического специалиста Сервисного центра, составленном после проведения осмотра и диагностики Оборудования, имеющего признаки гарантийного случая. При возникновении споров между Исполнителем и Заказчиком о наличии вины Изготовителя в возникновении гарантийного случая могут использоваться материальные доказательства (например, фотографии или видеозаписи), а также заключения о проведении независимой экспертизы в организациях, аккредитованных Российской Федерацией для разрешения таких споров. Легитимность доказательств, приведенных сторонами в ходе спора, определяется нормативно-правовой базой Российской Федерации.

3.4 В ходе выполнения мероприятий, связанных с гарантийным обслуживанием, Изготовитель обязуется устранить неисправности Оборудования, являющиеся гарантийным случаем, за свой счет, а также компенсировать Заказчику расходы на транспортирование Оборудования в Сервисный центр (если такие изначально были возложены на Заказчика).

3.5 В случае отсутствия вины Изготовителя в возникновении неисправности Оборудования (при нарушении Заказчиком условий настоящего Положения) или по окончании действия времени срока гарантии (далее – негарантийный случай), Оборудование может быть отремонтировано Сервисным центром за счет Заказчика. В таком случае расходы на транспортирование Оборудования в Сервисный центр возлагаются на Заказчика.

3.6 Гарантийные обязательства, возложенные на Изготовителя, исполняются только при наличии у Заказчика полного комплекта требуемой сопроводительной документации Оборудования, заполненной в соответствии с требованиями Изготовителя и содержащей все необходимые подписи и печати. Изготовитель вправе отказать в гарантийном обслуживании в случае отсутствия сопроводительной документации или её порче. Основным документом, определяющим наличие гарантийных обязательств Изготовителя перед Заказчиком, является Паспорт Оборудования (или Гарантийный талон в случаях, если он не является частью Паспорта). В некоторых случаях, документально закрепленных между Изготовителем и Заказчиком, основным документом, определяющим наличие гарантийных обязательств Изготовителя перед Заказчиком, могут также являться договоры, контракты или иные коммерческие документы, оформленные между Изготовителем и Заказчиком. В Паспорте (Гарантийном талоне) обязательно должны быть внесены следующие сведения: наименование модели Оборудования; серийный (заводской) номер Оборудования, его Компонентов и Аксессуаров (при наличии); дата изготовления Оборудования; дата приемки Оборудования Заказчиком или дата передачи Оборудования грузополучателю; печать и подпись Изготовителя; подпись Заказчика.

3.7 Гарантийные обязательства, возложенные на Изготовителя, исполняются только при соблюдении Заказчиком всех условий эксплуатации Оборудования, описанных в сопроводительной документации – Паспорте, Руководстве по эксплуатации, Руководстве пользователя, Руководстве оператора, Формуляре, Гарантийном талоне или иных документах, в том числе коммерческих, прилагаемых к Оборудованию. Типовая составляющая сопроводительной документации определяется Изготовителем согласно модели Оборудования и указывается в разделе «Комплектация» Паспорта Оборудования. Неисправность Оборудования, возникшая в результате нарушения условий эксплуатации, описанных в сопроводительной документации, признается негарантийным случаем. Заказчику и/или лицам, занимающимся непосредственной эксплуатацией оборудования, настоятельно рекомендуется полностью ознакомиться со всей сопроводительной документацией Оборудования во избежание возникновения неисправностей по вине Заказчика.

3.8 Гарантийные обязательства, возложенные на Изготовителя, прекращаются при возникновении следующих обстоятельств:

- преднамеренное или непреднамеренное создание технической неисправности или выведение Оборудования из строя путем нерегламентированного воздействия на физическую или программную оболочку Оборудования;
- несоблюдение мер предосторожности, требований по хранению, транспортировке и уходу за Оборудованием;
- эксплуатация Оборудования вне заявленного Изготовителем диапазона температур;
- попадание влаги и/или пыли внутрь корпуса, на электрические или механические компоненты Оборудования, в том числе при эксплуатации в условиях, не соответствующих степени защиты оболочки (ГОСТ 14254-2015);
- нанесение механических повреждений Оборудованию, не возникающих при нормальной (регламентной) эксплуатации Оборудования, в том числе в соответствии со степенью защиты корпуса от механических ударов (ГОСТ IEC 62262), если таковая заявлена в сопроводительной документации Оборудования;
- воздействие на Оборудование жидкостями, газами, парами, химикатами, открытым огнем, раскаленными поверхностями, кислотами, щелочами или иными способами, способными нанести ущерб Оборудованию и/или его Компонентам;
- использование некорректного источника электропитания, имеющего характеристики, отличные от заявленных в сопроводительной документации Оборудования и/или его Компонентов; неправильное подключение Оборудования и/или его Компонентов к источнику электропитания; эксплуатация Оборудования и/или его Компонентов с нарушением норм электробезопасности; скачок напряжения в сети электропитания;
- проведение ремонта Оборудования вне Сервисного центра; проведение некоторых типов обслуживания Оборудования, регламентированных сопроводительной документацией Оборудования, без присутствия/участия специалистов Изготовителя или Сервисного центра;
- отсутствие на Оборудовании регламентированных Изготовителем заводских пломб;
- эксплуатация Аксессуаров, поставленных сторонним изготовителем и не предназначенных для данной модели Оборудования (несовместимых с Оборудованием);
- установка стороннего программного обеспечения на Оборудование; внесение изменений в исходный код программного обеспечения и СПО Оборудования без согласования с Изготовителем;
- стихийное бедствие (пожар, удар молнии, наводнение или иные стихийные бедствия, непосредственное воздействие которых привело к неисправности Оборудования);

- иные непреодолимые обстоятельства, находящиеся вне контроля Изготовителя (военное положение, в т. ч. частичное; военные действия; чрезвычайные ситуации; акты терроризма и угроза совершения таковых; иные обстоятельства, признаваемые уважительными).

3.9 Гарантийные обязательства распространяются на все виды проведенного Сервисным центром гарантийного обслуживания Оборудования, если в сопроводительной документации Оборудования, а также в договорах, контрактах или иных коммерческих документах, оформленных между Изготовителем и Заказчиком, не указано иного.

3.10 Изготовитель вправе вносить изменения в конструкцию Оборудования или содержание СПО для улучшения качества работы Оборудования в период действия гарантийных обязательств. Вносимые Изготовителем изменения не должны ухудшать заявленные в сопроводительной документации характеристики Оборудования или вносить изменения в накопленные на Оборудовании цифровые данные, не относящиеся непосредственно к функционированию кода СПО. Заказчик обязуется исполнить требования Изготовителя об изменении конструкции Оборудования или содержания СПО в случае, если Изготовитель предоставит Заказчику необходимые для этого человеческие и материальные ресурсы, программное обеспечение и инструкции по исполнению. Внесение изменений в конструкцию Оборудования или содержание СПО производится за счет Изготовителя, Сервисного центра или стороннего поставщика (в зависимости от условий договоров, контрактов или иных коммерческих документов, оформленных между Изготовителем и Заказчиком).

4. Срок гарантийного обслуживания

4.1 Срок гарантийного обслуживания Оборудования, его Компонентов и Аксессуаров указывается в Паспорте (Гарантийном талоне), а также в иных сопроводительных документах Оборудования.

4.2 Срок гарантийного обслуживания Оборудования, его Компонентов и Аксессуаров начинает отсчитываться от даты приемки Оборудования Заказчиком или даты передачи Оборудования грузополучателю, указанной в сопроводительной документации Оборудования – Паспорте (Гарантийном талоне) или, в некоторых случаях, в договорах, контрактах или иных коммерческих документах, оформленных между Изготовителем и Заказчиком.

4.3 Если в сопроводительных документах Оборудования, а также в договорах, контрактах или иных коммерческих документах, оформленных между Изготовителем и Заказчиком, не указано иного, срок гарантийного обслуживания Оборудования, а также его Компонентов и Аксессуаров, составляет:

- для блока видеофиксации ПВР и ПЗУ ПВР – 12 месяцев;
- для аккумуляторной батареи ПВР и Аксессуаров – 12 месяцев;
- для Терминала – 12 месяцев;
- для бесперебойного источника питания Терминала – 12 месяцев;
- для дисплея или монитора, клавиатуры, мыши или иного манипулятора Терминала – 12 месяцев;
- для ПЗУ Терминала – 12 месяцев;
- для СПО – 12 месяцев.

4.4 Срок гарантийного обслуживания Оборудования, его Компонентов и Аксессуаров не может быть продлен ввиду компенсации срока невозможности эксплуатации Оборудования Заказчиком при выявлении гарантийного случая и связанных с этим процедур по гарантийному обслуживанию.

4.5 Срок гарантийного обслуживания Оборудования, его Компонентов и Аксессуаров, прошедших процедуру гарантийного обслуживания в Сервисном центре, составляет 3 месяца с даты выдачи, указанной в рекламационном акте Паспорта (Гарантийного талона) Оборудования. Указанный срок не суммируется со сроком гарантийного обслуживания Оборудования, его Компонентов и Аксессуаров, являясь независимым сроком, обязующим устранить возможные неисправности, возникшие после проведения обслуживания в Сервисном центре.

5. Приемка Оборудования на гарантийное обслуживание в Сервисном центре

5.1 Гарантийное обслуживание в рамках гарантийных обязательств производится на базе Сервисного центра. Контактная информация сервисного центра указана на Сайте по ссылке: <https://strazhpvr.ru/support>. Оборудование, имеющее признаки гарантийного случая, должно быть отправлено в Сервисный центр способом, согласованным с Изготовителем. Расходы на транспортирование Оборудования в Сервисный центр возлагаются на Сервисный центр, Изготовителя или стороннего поставщика (в зависимости от условий договоров, контрактов или иных коммерческих документов, оформленных между Изготовителем и Заказчиком) в случае подтверждения гарантийного случая. Расходы на транспортирование Оборудования в Сервисный центр возлагаются на Заказчика в случае выявления негарантийного случая.

5.2 Приемка Оборудования на гарантийное обслуживание в Сервисном центре производится только на основании акта рекламации, прилагаемого Заказчиком к Оборудованию при его предоставлении в Сервисный центр. В рекламационном акте обязательно должны быть указаны:

- полное наименование организации с указанием формы собственности (в случае, если Заказчик Оборудования – физическое лицо, необходимо указать ФИО физического лица, приобретавшего Оборудование);
- полный адрес обратной доставки груза из Сервисного центра с указанием почтового индекса;
- лица, участвующие в приемке и составлении акта (с указанием занимаемой должности);
- дата составления акта;
- контактное лицо и номер телефона для связи;
- описание Оборудования с указанием: наименования модели Оборудования и его серийного номера; комплекта поставки; дополнительных Компонентов и опций, установленных в оборудование; максимально подробное описание выявленной неисправности или требуемого обслуживания.

К Оборудованию также необходимо приложить Паспорт (Гарантийный талон), заполненный в полном соответствии с пунктом 3.6 настоящего Положения.

5.3 Сдача Оборудования в Сервисный центр для проведения гарантийного обслуживания производится в комплектации, достаточной для осуществления необходимых технологических операций. Оборудование принимается в Сервисный центр только в чистом виде. Оборудование, не удовлетворяющее данному условию, либо может быть очищено в Сервисном центре за дополнительную плату по согласованию с Заказчиком, либо не будет принято в Сервисный центр. Оборудование должно быть надежно упаковано и защищено от ударов во избежание повреждений при транспортировке. Перед отправкой Оборудования в Сервисный центр необходимо ознакомиться с разделом Паспорта, отвечающим за транспортировку оборудования, и строго соблюдать его требования. Рекомендуется (в некоторых случаях - необходимо) отправлять Оборудование в сервисный центр в упаковочной таре Производителя. Если Оборудование не

было упаковано в соответствии с данными условиями, Сервисный центр и курьерская служба не несут ответственности за любые повреждения, возникшие в ходе транспортировки Оборудования.

5.4 Длительность гарантийного обслуживания в Сервисном центре от момента получения Оборудования до момента выдачи (отправки) Оборудования Заказчику регламентируется Законом «О защите прав потребителей».

6. Заключительные положения

6.1 Заказчик принимает все условия настоящего Положения без каких-либо исключений и оговорок. Изготовитель вправе вносить изменения в Положение без уведомления Заказчика путем опубликования новой версии настоящего документа или его копии на Сайте по адресу: <https://strazhpvr.ru/guarantee>

6.2 Настоящее Положение не предполагает ответственности Изготовителя за утрату деловой репутации Заказчика, упущенную выгоду, потерю цифровых данных или иные косвенные убытки.

7. Контактная информация

7.1 Контактная информация Изготовителя указана на Сайте по ссылке: <https://strazhpvr.ru/#contacts>

7.2 Контактная информация Сервисного центра, включая адресные контакты грузополучателя, указана на Сайте по ссылке: <https://strazhpvr.ru/support>

