

Гарантийный срок и условия техподдержки

1. Гарантийные обязательства ООО «НПО «ГалилеоСкай».

1.1. **Гарантийный срок** - срок, в течение которого Поставщик обязуется обеспечить соответствие качества товара условиям договора и несет ответственность перед Покупателем за выявленные недостатки товара.

- Гарантийный срок на терминалы **Galileosky 7x, 10** устанавливается продолжительностью в 36 (тридцать шесть) календарных месяцев с момента передачи Поставщиком товара и подписания сторонами УПД, либо подписания сторонами ТТН и передачи товара первому перевозчику для доставки Покупателю.
- Гарантийный срок на терминалы **Galileosky Base Block Iridium** устанавливается продолжительностью в 12 (двенадцать) календарных месяцев с момента передачи Поставщиком товара и подписания сторонами УПД, либо подписания сторонами ТТН и передачи товара первому перевозчику для доставки Покупателю.
- Гарантийный срок на терминалы **Galileosky OBD II** устанавливается продолжительностью в 12 (двенадцать) календарных месяцев с момента передачи Поставщиком товара и подписания сторонами УПД, либо подписания сторонами ТТН и передачи товара первому перевозчику для доставки Покупателю.
- Гарантийный срок на **антенны** устанавливается продолжительностью в 6 (шесть) календарных месяцев, на **батареи** – в 12 (двенадцать) календарных месяцев с момента передачи Поставщиком товара и подписания сторонами УПД, либо подписания сторонами ТТН и передачи товара первому перевозчику для доставки Покупателю.

1.2. В случае обнаружения недостатков в поставленном товаре при работе в период гарантийного срока Покупатель прекращает эксплуатацию товара и сообщает об этом Поставщику. При этом Покупатель отправляет дефектный товар, составляет и направляет Поставщику в течение 5 (пяти) календарных дней рекламационный акт посредством электронной связи, с обязательным предоставлением оригинала. Датой предъявления претензии является дата передачи Поставщику рекламационного акта и дефектного товара.

1.3. Основанием для отказа от гарантийного обслуживания является:

- Несоблюдение правил транспортировки, хранения и эксплуатации, описанных в Руководстве пользователя;
- Самостоятельное вскрытие товара;
- Самостоятельный ремонт товара или ремонт в сторонних организациях в течение гарантийного срока;
- Наличие следов электрических и/или иных повреждений, возникших вследствие недопустимых изменений параметров внешней электрической сети, неумелого обращения или неправильной эксплуатации оборудования;
- Механическое повреждение товара, в том числе - корпуса или платы товара, SIM-держателя, антенн или обрыв проводов;
- Наличие на внешних или внутренних деталях товара следов окисления или других признаков попадания влаги в корпус товара;
- Хищение или злоумышленное повреждение внешней антенны и кабеля;

- Повреждения, вызванные попаданием внутрь товара посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых;
- Повреждения, вызванные высокой температурой или воздействием интенсивного микроволнового облучения;
- Повреждения, вызванные стихией, пожаром, бытовыми факторами, случайными внешними факторами, а также несчастными случаями;
- Повреждения, вызванные несовместимостью по параметрам или неправильным подключением к товару дополнительных устройств и датчиков;
- Эксплуатация товара при напряжении бортовой сети, не соответствующей диапазону, указанному в технических характеристиках;
- Повреждения, вызванные неправильной установкой товара на корпус транспортного средства;
- Нарушение работы товара вследствие несовместимости версии ПО и версии товара.
- Отсутствие полной комплектности товара.
- Если товар произведен не Поставщиком.

1.4. В случае, если по каким-либо причинам невозможно устранение недостатков, выявленных при работе в период гарантийного срока, Поставщик предоставляет равнозначную замену в течение 30 (тридцати) рабочих дней, с даты получения рекламационного акта и дефектного товара.

1.5. Гарантия не распространяется на соединительный разъем, контакты и держатели SIM-карт (SIM holder).

1.6. Стоимость транспортировки товара и иные понесенные Поставщиком затраты при установлении факта негарантийного случая, подлежат возмещению Поставщику Покупателем. Поставщик оставляет за собой право вернуть товар без проведения ремонта при отсутствии рекламационного акта. При этом стоимость доставки оплачивается Покупателем.

1.7. Поставщик ни в каком случае не несет ответственности по претензиям в отношении ущерба или потери данных, превышающим стоимость товара, а также по претензиям в отношении случайного, специального или последовавшего ущерба (включая без ограничений - невозможность использования, потерю времени, потерю данных, неудобства, коммерческие потери, потерянную прибыль или потерянные сбережения), вызванного использованием или невозможностью использования товара, в пределах, допускаемых законом.

1.8. В случае замены дефектного товара на вновь изготовленный, устанавливается новый гарантийный срок.

1.9. При отсутствии у Сторон единого мнения относительно причин возникновения выявленных недостатков и виновности Сторон в их происхождении обе заинтересованные Стороны вправе провести независимую экспертизу с привлечением компетентного специалиста. Расходы по проведению независимой экспертизы должны быть отнесены на виновную Сторону.

2. Условия технической поддержки ООО «НПО «ГалилеоСкай».

2.1. Техническая поддержка товара, производимого ООО «НПО «ГалилеоСкай» - комплекс услуг, предоставляемых вместе с Товаром и входящих в его стоимость,

нацеленных на развитие и поддержание работоспособности товара (далее – базовая техническая поддержка).

2.2. **Некритичная ошибка** – проблема в работоспособности Товара, препятствующая проведению отдельных операций в приборе или сервисе, и которая не влечет потери работоспособности товара.

2.3. **Критичная ошибка** - критичная проблема в работоспособности товара, которая либо влечет за собой остановку или полную потерю работоспособности товара и недоступность основных функций товара, либо влечет за собой значительную потерю работоспособности товара и(или) сервиса, либо не является критичной и значительной, но распространяется на несколько единиц товара, находящихся у разных Покупателей.

2.4. Срок базовой технической поддержки на линейку Товара, которая не производится ООО «НПО «ГалилеоСкай» на текущую дату прекращается с даты анонсирования об этом на официальном сайте ООО «НПО «ГалилеоСкай» по ссылке <https://galileosky.ru/> и/или в официальном приложении для настройки терминала.

2.5. На линейку товаров, выпуск которых продолжается ООО «НПО «ГалилеоСкай» на текущую дату, срок базовой технической поддержки продолжается в течение 3 (Трех) календарных лет с даты анонсирования прекращения производства данной линейки товара на официальном сайте ООО «НПО «ГалилеоСкай» по ссылке <https://galileosky.ru/> и/или в официальном приложении для настройки терминала.

2.6. Поставщик считается исполнившим обязанность о донесении информации до Покупателя о сроках технической поддержки Товара с даты публикации такой информации на официальном сайте ООО «НПО «ГалилеоСкай» по ссылке <https://galileosky.ru/> и/или в официальном приложении для настройки терминала. Все риски, связанные с игнорированием данной информации, несет Покупатель.

2.7. Базовая техническая поддержка включает в себя:

1. Обеспечение работоспособности сервиса обновления прошивок и предоставление возможности самостоятельного обновления прошивок в целях исправления ошибок, препятствующих нормальной работе функционала, а также в целях обновления функционала при необходимости и технической возможности Поставщика.
2. Обеспечение работоспособности официального приложения для настройки терминала при соблюдении со стороны Покупателя системных требований для работы приложения.
3. Обеспечение работоспособности сервиса загрузки скриптов Easy Logic.
4. Гарантийный ремонт товара в СЦ.
5. Возможность диагностирования проблем службой технической поддержки.
6. Консультации по настройке и по эксплуатации товара.

2.8. На товар, у которого завершился срок базовой технической поддержки, ООО «НПО «ГалилеоСкай» гарантирует:

- наличие стабильной версии прошивки, имеющейся на момент завершения выпуска линейки товара.
- текущий платный ремонт в сервисном центре, в случае выхода товара из строя при наличии на то компонентной базы и(или) технической возможности, в том числе замена АКБ.

2.9. В случае необходимости продления технической поддержки на товар, у которого закончился срок базовой технической поддержки, при наличии компонентной базы и(или)

технической возможности, Стороны могут заключить отдельный договор на расширенную техническую поддержку.