



ГРАВИТОН

ПОЛИТИКА

П-02/2025

ПОЛИТИКА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ ТОРГОВОГО ЗНАКА ГРАВИТОН

Дата введения в действие 14.07.2025

Москва 2025

Основные положения

Общество с ограниченной ответственностью «Революционные технологии» - производитель оборудования товарного знака «Гравитон» (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 приобретённое 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 на Заказчиков, 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 Заказчиком, 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: компьютеры, моноблоки, неттопы, ноутбуки, монитор, принтер/МФУ А4 и принтер/МФУ А3, ПАК и серверное оборудование. Ремонт негарантийных 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://graviton.ru>, в разделе «Поддержка. Сервисные центры».

1. Сервисные пакеты:

1.1. Стандартная гарантия

- **БАЗОВАЯ.** 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:

• СТАНДАРТ

Пакет «СТАНДАРТ» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты support@graviton.ru и по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 500-88-86 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://graviton.ru> или уточнить по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;
- Доставка неисправного оборудования до АСЦ осуществляется силами Заказчика и за его счет;

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.

- 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.

• СТАНДАРТ ПЛЮС

Пакет «СТАНДАРТ ПЛЮС» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты support@graviton.ru и по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 500-88-86 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 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 support@graviton.ru или обратиться по телефону 8 800 500-88-86 (специалист технической поддержки согласует обслуживание оборудования со специалистом АСЦ).

• РАСШИРЕННАЯ

Пакет «РАСШИРЕННАЯ» включает в себя:

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.

Политика Гарантийного обслуживания оборудования торгового знака Гравитон ООО «Ревотех»	Версия 1 от 14.07.2025
--	-----------------------------------

Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты support@graviton.ru и по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;

- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 500-88-86 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 support@graviton.ru или обратиться по телефону 8 800 500-88-86 (специалист технической поддержки согласует обслуживание оборудования со специалистом АСЦ).

• РАСШИРЕННАЯ ПЛЮС

Пакет «РАСШИРЕННАЯ ПЛЮС» включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших на адрес электронной почты support@graviton.ru и по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;
- Диагностику/поиск и квалификацию неисправности (ей) оборудования, безлимитные консультации со специалистами технической поддержки по телефону 8 800 500-88-86 круглосуточно;

- Диагностику/поиск и возможное устранение неисправностей посредством

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.

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 РАСШИРЕННАЯ ПЛЮС производится в следующих городах: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Нижний Новгород, Новосибирск, Самара, Красноярск, Казань, Брянск, Омск, Тюмень, Уфа.

Возможность обслуживания по пакету «РАСШИРЕННАЯ ПЛЮС» в других городах требует предварительного согласования с Производителем. Для этого Заказчику необходимо обратиться к персональному менеджеру или направить заявку на адрес электронной почты support@graviton.ru или обратиться по телефону 8 800 500-88-86 (специалист технической поддержки согласует обслуживание оборудования со специалистом АСЦ).

2. Невозврат дисков

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

Политика Гарантийного обслуживания оборудования торгового знака Гравитон ООО «Ревотех»	Версия 1 от 14.07.2025
--	-----------------------------------

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.

Политика Гарантийного обслуживания оборудования торгового знака Гравитон ООО «Ревотех»	Версия 1 от 14.07.2025
---	--------------------------------------

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».

Политика Гарантийного обслуживания оборудования торгового знака Гравитон ООО «Ревотех»		Версия 1 от 14.07.2025
БАЗОВАЯ	Доставка оборудования в АСЦ силами Заказчика. Печатное оборудование формата А3 обслуживается только на месте эксплуатации.	- 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).
СТАНДАРТ	Доставка оборудования в АСЦ силами Заказчика. Печатное оборудование формата А3 обслуживается только на месте эксплуатации.	- 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).
СТАНДАРТ ПЛЮС, РАСШИРЕННАЯ, РАСШИРЕННАЯ ПЛЮС	Доставка оборудования в АСЦ и доставка отремонтированного оборудования силами Производителя	- См. «Основные требования». - Обеспечить доступ на территорию Заказчика для вывоза/доставки оборудования силами Производителя.
СТАНДАРТ ПЛЮС	Диагностика оборудования на территории Заказчика	- См. «Основные требования». - Обеспечить доступ на территорию Заказчика и беспрепятственный доступ к оборудованию.

Политика Гарантийного обслуживания оборудования торгового знака Гравитон ООО «Ревотех»		Версия 1 от 14.07.2025
РАСШИРЕННАЯ, РАСШИРЕННАЯ ПЛЮС	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 8 800 500-88-86 круглосуточно. Специалисты сообщат об условиях обслуживания и о местонахождении ближайшего АСЦ. Гарантийное обслуживание не распространяется на расходные материалы и дополнительные принадлежности, которые могут идти в комплекте с оборудованием: упаковку, монтажные приспособления, кабели, аккумуляторы, 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

Политика Гарантийного обслуживания оборудования торгового знака Гравитон ООО «Ревотех»	Версия 1 от 14.07.2025
--	-----------------------------------

возможно на платной основе дополнительно к стоимости приобретенного сервисного пакета). Стоимость услуг согласовывается отдельно.

Производитель вправе отказать Заказчику в исполнении гарантийный 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, гарантийной пломбы или иных повреждений, подтверждающих несанкционированное вскрытие изделия.
- 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:

	БАЗОВАЯ	СТАНДАРТ	СТАНДАРТ ПЛЮС	РАСШИРЕННАЯ	РАСШИРЕННАЯ ПЛЮС
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 Диагности ки*	Ремонт на месте эксплуатации	Ремонт на месте эксплуатации
Срок ремонта (раб. дней)	21	15	7	5	1

*кроме печатного оборудования формата А3

Продукция «Гравитон» внесена
в Единый реестр российской
радиоэлектронной продукции
Минпромторга РФ.

Вычислительное оборудование компании
используют более 1000 организаций
по всей России, в том числе крупнейшие
ведомства и госкомпании

КЛИЕНТСКИЕ РЕШЕНИЯ

- Ноутбуки
- Моноблоки
- ПК
- Мини ПК/Неттопы
- Периферийные устройства

СЕРВЕРНЫЕ РЕШЕНИЯ

- Серверы
- СХД и ПАК

ПАК «Вычислительная
система Helius»