



Код безопасности  
ГК «Информзащита»

# Правила гарантийного обслуживания

## Правила гарантийного обслуживания

Настоящие Правила распространяются на аппаратное обеспечение (далее – изделия) производства компании «Код Безопасности» (далее – изготовитель) и регламентируют порядок действий, сроки и иные аспекты, связанные с осуществлением гарантийного обслуживания.

### Общие положения

В течение гарантийного срока изготовитель безвозмездно устраняет дефекты изделий при условии соблюдения потребителем правил и условий хранения, транспортировки, монтажа, установки и эксплуатации.

Гарантийное обслуживание производится в ближайшем сервисном центре (см. Список сервисных центров).

Гарантийное обслуживание осуществляется в течение гарантийного срока, указанного в паспорте изделия. Изменение изготовителем гарантийных сроков на новые изделия не распространяется на ранее приобретенные изделия.

### Пакеты гарантийного обслуживания

Пользователи могут воспользоваться следующими пакетами гарантийного обслуживания:

- пакет «Базовый» (входит в стоимость изделия);
- пакет «Расширенный 1» (оплачивается дополнительно);
- пакет «Расширенный 2» (оплачивается дополнительно).

Пакеты гарантийного обслуживания включают различные наборы услуг гарантийного обслуживания.

Об условиях, на которых пользователи могут получить за дополнительную плату расширенные пакеты гарантийного обслуживания, можно узнать у поставщиков изделий.

### Базовый пакет

В рамках «Базового» пакета услуг гарантийного обслуживания изготовитель принимает претензии только от авторизованных партнеров – поставщиков изделий. Пользователь с претензиями и запросами на услуги гарантийного обслуживания должен обращаться к своему поставщику, который передает заявку на рассмотрение и обработку изготовителю. Доставка оборудования в сервисный центр для ремонта в рамках «Базового» пакета гарантийного обслуживания производится за счет авторизованного партнера – поставщика изделия. В рамках «Базового» пакета гарантийного обслуживания на период ремонта изготовитель не предоставляет пользователю оборудование на замену находящемуся в ремонте.

### Расширенные пакеты

В рамках пакетов «Расширенный 1» и «Расширенный 2» услуг гарантийного обслуживания доставка и возврат оборудования в сервисный центр для ремонта осуществляется за счет изготовителя.

На период выполнения гарантийных работ в рамках расширенных пакетов гарантийного обслуживания пользователю на замену предоставляется оборудование с аналогичными характеристиками, при этом пользователю гарантируется минимальное время диагностики неполадок и ремонта изделий.

### Сравнение пакетов гарантийного обслуживания

Услуга	Базовый	Расширенный 1*	Расширенный 2*
Доставка оборудования в ремонт	За счет партнера – поставщика изделия	За счет изготовителя	За счет изготовителя
Возврат оборудования из ремонта	За счет изготовителя	За счет изготовителя	За счет изготовителя
Оборудование для замены на время ремонта	Нет	Да	Да
Отправка оборудования для замены на время ремонта в течение**	Нет	2 (двух) дней	7(семи) дней

\* Доступность расширенных пакетов для конкретного изделия уточняйте у изготовителя.

\*\* Сроки указаны в рабочих днях без учета времени доставки с момента получения изготовителем гарантийного письма от заказчика.

## Запрос на гарантийное обслуживание

Для получения гарантийного обслуживания необходимо направить запрос на адрес электронной почты [support@securitycode.ru](mailto:support@securitycode.ru). В данном запросе обязательно должна содержаться следующая информация:

- дата покупки изделия;
- срок гарантийного обслуживания по паспорту изделия;
- заводской номер изделия;
- название организации и реквизиты;
- адрес отправки/возврата оборудования;
- ФИО контактного лица, телефон и e-mail для связи;
- описание характера и проявления неисправности (в свободной форме).

## Порядок приема оборудования на гарантийное обслуживание

В сервисный центр оборудование для гарантийного обслуживания принимается в полной комплектации согласно паспорту на изделие.

На этапе диагностики характера неисправности определяется: гарантийный случай или нет. Если изделие подлежит гарантийному ремонту, то оно принимается в ремонт, в противном случае выдается соответствующий акт об отказе в гарантийном обслуживании с указанием причины.

## Требования к внешнему виду оборудования:

- отсутствие загрязнений;
- целостность стикеров изготовителя.

## Порядок выдачи оборудования из ремонта

Отремонтированные изделия выдаются/возвращаются пользователю. Изготовитель отправляет оборудование по адресу, указанному пользователем при приеме оборудования на гарантийное обслуживание. В случае невозможности ремонта изделия пользователю выдается новое изделие или его полный аналог (новая модель), за исключением случаев, не признанных гарантийными. Замена изделия на новое производится только после согласования с пользователем.

## Ограничения и особые условия

Гарантийные обязательства изготовителя действительны только при условии соблюдения потребителем правил и условий хранения, транспортировки, эксплуатации и монтажа, указанных в эксплуатационной документации.

Если в период гарантийного срока изделие вышло из строя по вине потребителя вследствие неправильного хранения, транспортировки, монтажа, установки, эксплуатации, внесения изменений в изделие без согласования с изготовителем или иных причин, признанных изготовителем виной потребителя, то ремонт производится за счет потребителя и не рассматривается как гарантийный случай.

Оборудование на замену для расширенных пакетов изготовитель отправляет только по факту получения Гарантийного письма от пользователя с подтверждением обязательств по возврату оборудования, предоставленного на замену.

Гарантийному обслуживанию подлежат изделия только в полной комплектации. Диагностика и ремонтные работы не производятся в случае не соответствия комплектности оборудования согласно паспорту на изделие.

Установка на изделие новой версии ПО не означает продление гарантийных обязательств.

Гарантийное обслуживание не распространяется на изделия в случае, если:

- истек гарантийный срок;
- имеются механические повреждения;
- повреждены гарантийные пломбы/стикеры;
- поврежден или неразборчив серийный номер или маркировка изделия;
- имеются следы самостоятельного ремонта;
- имеются следы загрязнения, присутствия инородных тел (в т.ч. насекомых) или активных сред (ржавчина, окисление).



**Код безопасности**  
ГК «Информзащита»

Почтовый адрес: 127018, Россия, Москва, а/я 55.

Адрес офиса в Москве: ул. Образцова, д. 38.

Адрес офиса в Санкт-Петербурге: Свердловская наб., д. 44.

Тел.: +7 (495) 980-2345 (многоканальный).

Факс: +7 (495) 980-2345.

E-mail: [info@securitycode.ru](mailto:info@securitycode.ru)

Запрос дополнительной информации о продуктах: [info@securitycode.ru](mailto:info@securitycode.ru)

По вопросам стоимости и покупки продуктов: [sales@securitycode.ru](mailto:sales@securitycode.ru)

По вопросам партнерства и сотрудничества: [info@securitycode.ru](mailto:info@securitycode.ru)

Вы можете узнать подробную информацию о продуктах на сайте:

[www.securitycode.ru](http://www.securitycode.ru)

#### **О компании «Код Безопасности»**

Компания «Код Безопасности» – российский разработчик программных и аппаратных средств, обеспечивающих безопасность информационных систем, а также их соответствие требованиям международных и отраслевых стандартов. Продукты «Кода Безопасности» применяются во всех областях информационной безопасности, таких как защита конфиденциальной информации, персональных данных, коммерческой и государственной тайны, а также среды виртуализации. «Код Безопасности» стремится предоставить клиентам качественные решения для любых задач информационной безопасности, как традиционных, так и появляющихся в процессе развития высоких технологий.

«Код Безопасности» входит в группу компаний «Информзащита», которая уже около 15 лет является лидером российского рынка информационной безопасности.

ООО «Код Безопасности» ведет свою деятельность на основании лицензий ФСТЭК России и ФСБ России.