



Правила гарантийного обслуживания



Правила гарантийного обслуживания

Настоящие Правила распространяются на аппаратное обеспечение (далее – изделие) 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 сервисном центре (см. Приложение). Гарантийное обслуживание осуществляется в течение гарантийного срока, указанного в паспорте изделия. Гарантийное обслуживание может быть продлено на время действия ключа расширенной гарантии, который приобретается отдельно, или ключа технической поддержки в случае его приобретения на условии непрерывности, на срок не более 5 (пяти) лет. Гарантийное обслуживание по ключу технической поддержки не распространяется на изделия с устаревшими аппаратными платформами (см. Приложение). Срок нахождения изделия в сервисном центре для проведения ремонтных работ может составлять не более 10 (десяти) рабочих дней без учета времени доставки и при наличии комплектующих.

Пакеты гарантийного обслуживания

Пользователи могут воспользоваться следующими пакетами гарантийного обслуживания:

«Базовый» (входит в стоимость изделия);

«Стандартный» (входит в стоимость ключа технической поддержки);

«Расширенный» (оплачивается дополнительно).

Пакеты гарантийного обслуживания включают различные наборы услуг гарантийного обслуживания.

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

Базовый пакет

В рамках «Базового» пакета услуг гарантийного обслуживания изготовитель принимает претензии как от авторизованных партнеров – поставщиков изделий, так и от заказчиков – конечных пользователей. Пользователь с претензиями и запросами на услуги гарантийного обслуживания может обращаться как к своему поставщику, который передает заявку на рассмотрение и обработку изготовителю, так и напрямую к изготовителю. Доставка оборудования в сервисный центр для ремонта в рамках «Базового» пакета гарантийного обслуживания производится за счет отправляющей стороны. В рамках «Базового» пакета гарантийного обслуживания на период ремонта изготовитель не предоставляет пользователю оборудование на замену находящемуся в ремонте.

Стандартный пакет

«Стандартный» пакет полностью соответствует пакету «Базовый», за исключением срока гарантийного обслуживания, который определяется уже исходя из ключа технической поддержки.

Расширенный пакет

В рамках пакета «Расширенный» доставка и возврат оборудования в сервисный центр для ремонта осуществляется за счет изготовителя, за исключением клиентов из Московского региона для которых доставка и возврат оборудования в сервисный центр/из сервисного центра – САМОВЫВОЗ. Для клиентов не из Московского региона способ доставки и возврата оборудования определяет изготовитель (транспортной компанией, почтовой или курьерской службой). На период выполнения гарантийных работ в рамках расширенного пакета гарантийного обслуживания возможно предоставление пользователю оборудования на замену с аналогичными характеристиками при условии предоставления пользователем изготовителю гарантийного письма на возврат оборудования на замену, при этом пользователю гарантируется минимальное время диагностики неполадок и ремонта изделий. На пакет «Расширенный» выдается отдельный ключ (лицензия) с указанием срока гарантийного обслуживания. Доступность расширенного пакета для конкретного изделия уточняйте у изготовителя.

Сравнение пакетов гарантийного обслуживания

Услуга	Базовый Стандартный	Расширенный
Доставка оборудования в ремонт*	За счет отправляющей стороны	За счет изготовителя
Возврат оборудования из ремонта*	За счет изготовителя	За счет изготовителя
Оборудование для замены на время ремонта**	Нет	В течении 7 (семи) дней

* за исключение клиентов из Московского региона для которых доставка и возврат оборудования в сервисный центр/из сервисного центра – САМОВЫВОЗ

** указан срок отправки оборудования для замены на время ремонта в рабочих днях без учета времени доставки, начиная со следующего дня после получения изготовителем гарантийного письма от клиента

Запрос на гарантийное обслуживание

Для получения гарантийного обслуживания необходимо:

- зарегистрировать свой запрос через ВЕБ-ПОРТАЛ: support.securitycode.ru
- или направить на адрес электронной почты: support@securitycode.ru

В данном запросе обязательно должна содержаться следующая информация:

- подтверждение текущей гарантии:
 - действующий ключ расширенной гарантии (при наличии);
 - или действующий ключ технической поддержки (при наличии);
 - или срок гарантийного обслуживания по паспорту изделия;
- дата покупки 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 основании акта приёма по форме изготовителя.

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 на основании акта по форме изготовителя возврата и доверенности на получение оборудования за подписью компании-собственника оборудования. Изготовитель отправляет оборудование через [«Спецсвязь России»](#) 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 расширенного пакета 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 несоответствия комплектности оборудования согласно паспорту на изделие.

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

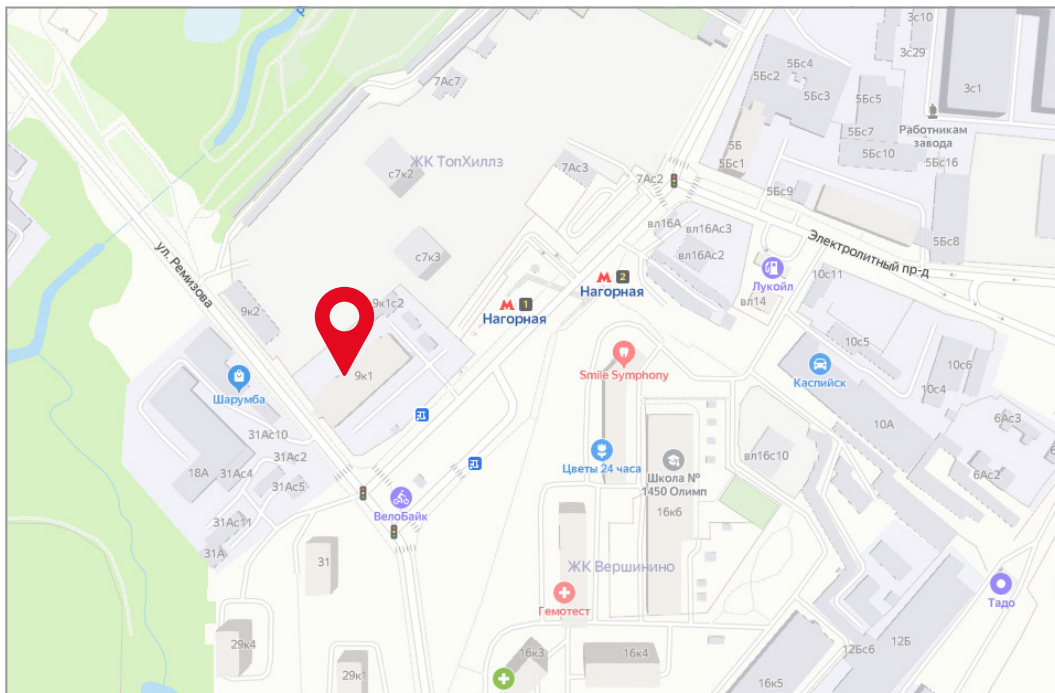
Гарантийное обслуживание не распространяется на изделия в случае, если:

- 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).

Приложение

Адрес сервисного центра: г. Москва, Электролитный пр-д, д. 9, корп. 1, 2 этаж

Схема проезда к сервисному центру в Москве



Список поддерживаемых аппаратных платформ

«Континент»: MS9830, MS92D9, S021, S102, S115, S088, LN-010A, LN-010C, LN-015B, LN-021A, DV-030A, DV-030B, DV-031B

«Соболь»: v 3.0 и старше

Secret Net Card: v 9.0 и старше

Акт приема-передачи Изделия

г. Москва

« ____ » _____ 20__ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Код Безопасности» (ООО «Код Безопасности») в лице Генерального директора Голова Андрея Викторовича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и _____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Заказчик передал, а Исполнитель принял следующее Изделие:

№ п/п	Наименование / заводской номер	Страна происхождения, производитель	Кол-во
1.		Россия, ООО «Код Безопасности»	

Вместе с Изделием Заказчик передает технический паспорт Изделия.

2. Исполнитель приступает к выполнению работ с момента получения Изделия.

3. Акт составлен в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждой из Сторон находится один экземпляр настоящего Акта.

Подписи сторон:

от Заказчика:

_____ / _____

М.П.

от Исполнителя:

_____ / _____

М.П.

Акт приема-передачи Изделия

г. Москва

« ____ » _____ 20__ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Код Безопасности» (ООО «Код Безопасности») в лице Генерального директора Голова Андрея Викторовича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и _____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Заказчик передал, а Исполнитель принял следующее Изделие:

№ п/п	Наименование / заводской номер	Страна происхождения, производитель	Кол-во
1.		Россия, ООО «Код Безопасности»	

Вместе с Изделием Заказчик передает технический паспорт Изделия.

2. Заказчик подтверждает, что произвел осмотр указанного Изделия.

3. Претензий по количеству, качеству и комплектности Изделия Заказчик не имеет.

4. Акт составлен в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждой из Сторон находится один экземпляр настоящего Акта.

Подписи сторон:

от Заказчика:

_____ / _____

М.П.

от Исполнителя:

_____ / _____

М.П.