



Правила постгарантийного обслуживания



Общие положения

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 диагностики и ремонта изделия после окончания гарантийного обслуживания, т.е. для изделий на которые не распространяются действующие пакеты технической поддержки или расширенной гарантии и срок покупки которых более 12 (двенадцати) месяцев, а так же на все изделия старше 5 (пяти) лет.

Доставка и возврат оборудования в/из сервисного центра осуществляется за счёт пользователя. Ремонту не подлежат изделия с устаревшими аппаратными платформами (см. Приложение) или при отсутствии необходимых комплектующих. Срок нахождения изделия в сервисном центре для проведения послегарантийного обслуживания регламентируется договором и составляет не более 40 (сорока) рабочих дней с момента получения изготовителем оборудования по Акту приема-передачи.

Порядок постгарантийного обслуживания

Для отправки оборудования в сервисный центр для диагностики и ремонта необходимо получить подтверждение в службе вендорской поддержки, для этого необходимо отправить запрос. В случае подтверждения постгарантийного обслуживания, необходимо доставить изделие в сервисный центр для проведения диагностики, предварительно заключив договор на диагностику. На этапе диагностики в сервисном центре определяется характер неисправности и выдается заключение о необходимых дальнейших работах. После чего заключается договор на проведение указанных работ. Отремонтированные изделия либо выдаются/возвращаются пользователю на основании Акта возврата по форме изготовителя и доверенности на получение оборудования за подписью компании-собственника оборудования, либо изготовитель отправляет оборудование по адресу, указанному пользователем в договоре.

Запрос на постгарантийное обслуживание

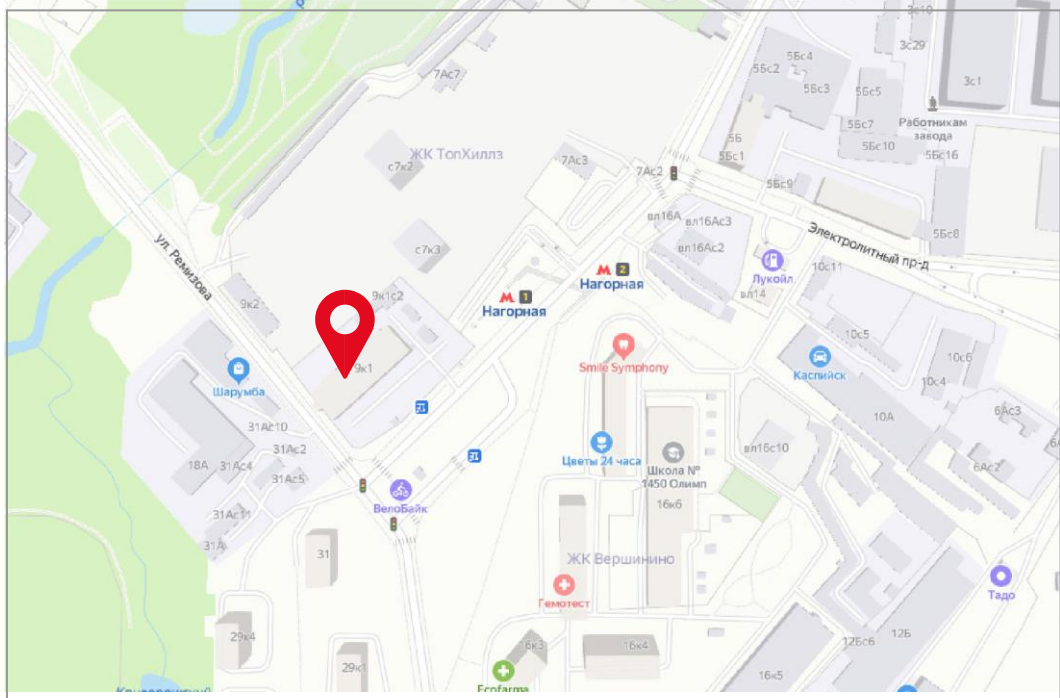
Для получения постгарантийного обслуживания необходимо зарегистрировать свой запрос через ВЕБ-ПОРТАЛ: <https://support.securitycode.ru/sd/> или направить на адрес электронной почты: support@securitycode.ru в данном запросе обязательно должна содержаться следующая информация:

- 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).

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
Инцидент № INC _____

г. Москва

« ____ » _____ 202_ 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.

- Исполнитель приступает к выполнению работ с момента получения Изделия.
- 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:

Исполнитель:
ООО «Код Безопасности»

Заказчик:

М.П.

М.П.

Акт возврата Изделия
Инцидент № INC _____

г. Москва

« ____ » _____ 202_ 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. Исполнитель передал, а Заказчик принял следующее Изделие:

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

Вместе с Изделием Исполнитель передал Заказчику технический паспорт.

- Заказчик подтверждает, что произвел осмотр указанного Изделия.
- Претензий по количеству, качеству и комплектности Изделия Заказчик не имеет.
- 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:

Исполнитель:
ООО «Код Безопасности»

Заказчик:

_____/_____
М.П.

_____/_____
М.П.