

Стандартный срок гарантии Код безопасности.

№	Наименование	Значение / описание / условие
1.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	Прием запросов осуществляется по телефону, Московский регион +7 (495) 982-30-20.
2.	Техническая поддержка. Поддержка по e-mail	<p>Для получения гарантийного обслуживания необходимо направить запрос на адрес электронной почты support@securitycode.ru. В данном запросе обязательно должна содержаться следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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).
3.	Примечание	<p>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.</p> <p>Общие положения.</p> <p>В течение гарантийного срока изготовитель безвозмездно устраняет дефекты изделий при условии соблюдения потребителем правил и условий хранения, транспортировки, монтажа, установки и эксплуатации.</p> <p>Гарантийное обслуживание производится в ближайшем сервисном центре (см. Список сервисных центров).</p> <p>Гарантийное обслуживание осуществляется в течение гарантийного срока, указанного в паспорте изделия. Изменение изготовителем гарантийных сроков на новые изделия не распространяется на ранее приобретенные</p>

		<p>изделия.</p> <p>Пакеты гарантийного обслуживания:</p> <p>Пользователи могут воспользоваться следующими пакетами гарантийного обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none">• пакет «Базовый» (входит в стоимость изделия);• пакет «Расширенный 1» (оплачивается дополнительно);• пакет «Расширенный 2» (оплачивается дополнительно). <p>Пакеты гарантийного обслуживания включают различные наборы услуг гарантийного обслуживания.</p> <p>Об условиях, на которых пользователи могут получить за дополнительную плату расширенные пакеты гарантийного обслуживания, можно узнать у поставщиков изделий.</p> <p>Базовый пакет:</p> <p>В рамках «Базового» пакета услуг гарантийного обслуживания изготовитель принимает претензии только от авторизованных партнеров – поставщиков изделий.</p> <p>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.</p> <p>Расширенные пакеты:</p> <p>В рамках пакетов «Расширенный 1» и «Расширенный 2» услуг гарантийного обслуживания доставка и возврат оборудования в сервисный центр для ремонта осуществляется за счет изготовителя. Способ доставки и возврата оборудования определяет изготовитель (транспортной компанией, почтовой или курьерской службой).</p> <p>На период выполнения гарантийных работ в рамках расширенных пакетов гарантийного обслуживания возможно предоставление пользователю оборудования на замену с аналогичными характеристиками при условии предоставления пользователем изготовителю Гарантийного</p>
--	--	--

	<p>письма на возврат оборудования на замену, при этом пользователю гарантируется минимальное время диагностики неполадок и ремонта изделий.</p> <p>Порядок приема оборудования на гарантийное обслуживание</p> <p>В сервисный центр оборудование для гарантийного обслуживания принимается в полной комплектации согласно паспорту на изделие.</p> <p>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.</p> <p>Требования к внешнему виду оборудования:</p> <ul style="list-style-type: none">отсутствие загрязнений;целостность стикеров изготовителя. <p>Порядок выдачи оборудования из ремонта:</p> <p>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.</p> <p>Ограничения и особые условия:</p> <p>Гарантийные обязательства изготовителя действительны только при условии соблюдения потребителем правил и условий хранения, транспортировки, эксплуатации и монтажа, указанных в эксплуатационной документации.</p> <p>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</p>
--	---

	<p>изготовителем виной потребителя, то ремонт производится за счет потребителя и не рассматривается как гарантийный случай.</p> <p>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.</p> <p>Гарантийному обслуживанию подлежат изделия только в полной комплектации. Диагностика и ремонтные работы не производятся в случае несоответствия комплектности оборудования согласно паспорту на изделие.</p> <p>Установка на изделие новой версии ПО не означает продление гарантийных обязательств.</p> <p>Гарантийное обслуживание не распространяется на изделия в случае, если:</p> <ul style="list-style-type: none">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).
--	---