



ТСС

**Правила гарантийного обслуживания
продуктов
Diamond ACS и Diamond VPN/FW**

Москва 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	5
3. Пакеты гарантийного обслуживания.....	6
3.1. Пакет «Базовый»	6
3.2. Пакет «Базовый плюс»	6
3.3. Пакет «Расширенный».....	6
3.4. Сравнение пакетов гарантийного обслуживания	7
4. Порядок проведения гарантийного обслуживания	8
4.1. Прием изделия на гарантийное обслуживание	8
4.2. Диагностика Изделия.....	8
4.3. Акт об отказе	9
4.4. Выдача Изделия из ремонта.....	10
5. Контакты для обращений.....	11
6. Конфиденциальность	12

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила распространяются на аппаратные модули и модули расширения (далее - Изделия) производства компании ООО «ТСС» (далее - Изготовитель) и регламентируют порядок действий, сроки и иные аспекты, связанные с осуществлением гарантийного обслуживания.

Изменение Изготовителем гарантийных сроков на новые Изделия не распространяется на ранее приобретенные Изделия.

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

В течение гарантийного срока Изготовитель устраняет дефекты Изделий при условии соблюдения Клиентом правил и условий хранения, транспортировки, монтажа, установки и эксплуатации на безвозмездной основе.

Гарантийное обслуживание осуществляется в течение 12 месяцев с момента покупки Изделия.

По согласованию с Изготовителем продление гарантийного обслуживания осуществляется на основании договора постгарантийного обслуживания и покупке одного из пакетов гарантийного обслуживания:

- «Базовый плюс»;
- «Расширенный».

Постгарантийное обслуживание осуществляется на условиях гарантийного обслуживания, стоимость согласуется отдельно.

Приобретение пакетов постгарантийного обслуживания возможно в двух случаях:

- приобретение до истечения срока действия пакета «Базовый»;
- приобретение до истечения пакета постгарантийного обслуживания.

Также гарантийное обслуживание предоставляется при наличии пакетов технической поддержки уровня «Расширенный» и «Эксклюзивный».

Наличие пакета технической поддержки «Расширенный» дает возможность использования всех сервисов пакета гарантийного обслуживания «Базовый плюс».

Наличие пакета технической поддержки «Эксклюзивный» дает возможность использования всех сервисов пакета гарантийного обслуживания «Расширенный».

Использование пакета гарантийного обслуживания по технической поддержке уровня «Расширенный» и «Эксклюзивный» возможно только в случае:

- непрерывности ведения технической поддержки;
- покупки пакета технической поддержки до истечения срока действия пакета гарантийного обслуживания «Базовый».

Гарантийное обслуживание на Изделие предоставляется на срок не более 5 (пяти) лет с момента его покупки.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Изготовитель – компания ООО «ТСС».

Заказчик/Клиент – компания, закупающая товары и услуги ТСС для собственных нужд.

Формуляр на Изделие – документ, содержащий в себе сведения об Изделии.

Акт об отказе – специальный акт, объясняющий причину выдачи отказа в гарантийном обслуживании Изделия.

Запрос на гарантийное обслуживание – документ, выражающий волеизъявление Клиента произвести гарантийное обслуживание Изделия Изготовителем.

3. ПАКЕТЫ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Изготовитель предоставляет 3 пакета гарантийного обслуживания:

- пакет «Базовый» (входит в стоимость Изделий);
- пакет «Базовый плюс» (оплачивается дополнительно);
- пакет «Расширенный» (оплачивается дополнительно).

Пакеты гарантийного обслуживания включают различные наборы услуг гарантийного обслуживания. Об условиях, на которых Клиенты могут получить за дополнительную плату расширенный пакет гарантийного обслуживания, можно узнать у поставщиков Изделий и Изготовителя.

3.1. Пакет «Базовый»

Пакет «Базовый» действует в течение 12 месяцев с момента покупки Изделия.

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 Изделий 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 Изделие на замену находящемуся в ремонте.

3.2. Пакет «Базовый плюс»

Пакет «Базовый плюс» предоставляет дополнительное гарантийное обслуживание Изделий по истечении срока действия пакета «Базовый». Услуги гарантийного обслуживания пакета «Базовый плюс» аналогичны услугам базового пакета.

3.3. Пакет «Расширенный»

В рамках пакета «Расширенный» такие услуги гарантийного обслуживания, как доставка и возврат Изделий в сервисный центр для ремонта осуществляется за счет

Изготовителя. Способ доставки и возврата Изделий определяет Изготовитель (транспортной компанией, почтовой или курьерской службой).

На период выполнения гарантийных работ в рамках расширенного пакета гарантийного обслуживания возможно предоставление пользователю Изделий на замену подменные Изделия с аналогичными характеристиками, при условии предоставления пользователем Изготовителю Запроса на гарантийное обслуживание, при этом пользователю гарантируется минимальное время диагностики неполадок и ремонта Изделий.

В случае наличия аналогичного Изделия на складе производится замена Изделия.

В случае отсутствия аналогичного Изделия на складе, модель подменного Изделия согласовывается с Изготовителем.

3.4. Сравнение пакетов гарантийного обслуживания

Услуга	Базовый	Базовый плюс	Расширенный
Доставка Изделий в ремонт	За счет Клиента	За счет Клиента	За счет Изготовителя
Возврат Изделий из ремонта	За счет Клиента	За счет Клиента	За счет Изготовителя
Выдача Изделий для замены на время ремонта	Нет	Нет	Да
Отправка Изделий для замены на время ремонта	Нет	Нет	В течение 7 (семи) рабочих дней*

* Сроки указаны в рабочих днях без учета времени доставки с момента получения Изготовителем Запроса на гарантийное обслуживание от заказчика.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. Прием изделия на гарантийное обслуживание

Для получения гарантийного обслуживания необходимо направить запрос на адрес электронной почты support@tssltd.ru, заполнив форму запроса на гарантийное обслуживание (смотреть Приложение 1).

Гарантийное обслуживание производится по адресу:

г. Москва, ул. Борисовская, д.1, офис 900.

В сервисный центр Изделие для гарантийного обслуживания принимается в следующей комплектации:

- аппаратный модуль;
- блок питания;
- модули расширения (при их наличии).

Возникающие вопросы по комплектности определенного Изделия можно уточнить в службе технической поддержки.

Гарантийному обслуживанию подлежат Изделия только в полной комплектации.

Предоставляемые в гарантийный ремонт Изделия должны быть упакованы таким образом, чтобы избежать механических повреждений в процессе транспортировки. По возможности рекомендуется использовать заводскую упаковку.

Требования к внешнему виду Изделий:

- отсутствие следов механических повреждений (вмятин, сколов, трещин, глубоких царапин);
- отсутствие загрязнений и инородных тел;
- целостность гарантийных стикеров Изготовителя.

4.2. Диагностика Изделия

Диагностика и ремонтные работы не производятся в случае несоответствия комплектности Изделия. Установка на Изделие новой версии ПО не означает продление гарантийных обязательств.

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 отказа.

Изделие на замену для расширенных пакетов Изготовитель отправляет только по факту получения Запроса на гарантийное обслуживание от пользователя с подтверждением обязательств по возврату Изделия, предоставленного на замену.

4.3. Акт об отказе

Акт об отказе в гарантийном обслуживании выдается, если в процессе диагностики Изделия были выявлены следующие причины:

Таблица 1 - Причины выдачи Акта об отказе

КОД	ОПИСАНИЕ
1	Изделие повреждено в результате несоблюдения правил транспортировки и условий хранения, технических требований по размещению и эксплуатации, использования Изделия не по назначению. В частности, если Изделие содержит элементы со следами перегрева, сгоревшие контакты или дорожки платы.
2	Изделие имеет следы механических воздействий (трещины, царапины, сколы на корпусе и внутри Изделия).
3	Имеются следы загрязнения, присутствия инородных тел (в т.ч. насекомых) или активных сред (ржавчина, окисление).
4	Изделие имеет следы постороннего вмешательства или попытки несанкционированного ремонта, произведенного не уполномоченными на то компаниями либо частными лицами.
5	Нарушена целостность гарантийных стикеров Изготовителя.
6	Имеются следы самостоятельного ремонта.
7	Истек гарантийный срок.
8	Изделие было повреждено в результате действия обстоятельств непреодолимой силы (таких как пожар, наводнение, землетрясение и др. или влияния случайных внешних факторов, таких как броски напряжения в электрической сети и пр.).
9	Заявленная неисправность Изделия не была обнаружена сотрудниками, осуществляющими гарантийное обслуживание.

Во всех вышеприведенных случаях компания ТСС не несет ответственности за

возникшие дефекты и неисправности Изделия.

Также гарантийные обязательства Изготовителя не распространяются:

- на ущерб, причиненный другому Изделию, работающему в сопряжении с данным Изделием;
- на совместимость данного Изделия с Изделиями и программными продуктами третьих сторон, в части их совместимости, конфигурирования систем и установки драйверов, если иное не оговорено в прилагаемой документации;
- на упаковку Изделия;
- если работа Изделия не отвечает субъективным представлениям, надеждам и ожиданиям Клиента.

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

4.4. Выдача Изделия из ремонта

Отремонтированные Изделия выдаются/возвращаются Клиенту в сервисном центре по адресу – г. Москва, ул. Борисовская, д.1, офис 900 или посредством курьерской доставки.

В случае невозможности ремонта Изделия Клиенту выдается/возвращается новое Изделие или его полный аналог (новая модель), за исключением случаев, не признанных гарантийными. Замена Изделия на новое производится только после согласования с пользователем.

5. КОНТАКТЫ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ

Телефон: 8 800 500-43-68

E-mail: support@tssltd.ru

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Изготовитель не несет ответственность за целостность конфиденциальной информации Изделия.

Заказчик передает на гарантийное обслуживание Изделие Изготовителю, не содержащее в себе информацию, которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу ее неизвестности третьим лицам и которую Заказчик защищает от неограниченного раскрытия для третьих лиц.

Изготовитель не несет ответственность за неизменность настроек конфигурации Изделия.

Форма запроса на гарантийное обслуживание

Дата покупки Изделия: «___» _____ 20__ г.

Заводской номер Изделия*:

Номер сертификата активации технической поддержки (при наличии)**:

Название организации:

ИНН/КПП: _____ / _____

Юридический адрес:

Адрес отправки/возврата оборудования:

ФИО контактного лица:

Телефон, e-mail для связи:

Описание характера и проявления неисправности (в свободной форме):

« _____ » _____ 20____ г. _____ / _____ /
дата подпись расшифровка

М.П.

Все поля обязательны для заполнения.

*Серийный номер изделия (Пример – МК00000000).

** Пример – ТП-00/2018

Клиент ознакомлен с требованиями Изготовителя, предъявляемыми к комплектности Изделия.

Клиент ознакомлен с требованиями Изготовителя, предъявляемыми к конфиденциальности информации Изделия, передающегося на гарантийное обслуживание.