



Правила гарантийного обслуживания продуктов

Diamond ACS и Diamond VPN/FW

Москва

2016

Правила гарантийного обслуживания

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

Общие положения

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

Гарантийное обслуживание производится по адресу:
г. Москва, ул. Борисовская, д.1, офис 900.

Гарантийное обслуживание осуществляется в течение 12 месяцев с момента ввода в эксплуатацию, но не более 18 месяцев с момента покупки Изделия. По согласованию с Изготовителем, гарантийный срок на оборудование может быть продлен на основании договора пост-гарантийного обслуживания. Пост-гарантийное обслуживание осуществляется на условиях гарантийного обслуживания, стоимость согласуется отдельно.

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

Пакеты гарантийного обслуживания

Изготовитель предоставляет 3 пакета 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 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.

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. Способ доставки и возврата оборудования определяет изготовитель (транспортной компанией, почтовой или курьерской службой).

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 письма на возврат оборудования на замену, 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 отправляющей стороны	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	7 (семи) дней	2 (двух) 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.

*** Для клиентов из Московского региона доставка и возврат оборудования в/из Сервисного Центра – САМОВЫВОЗ.

Запрос на гарантийное обслуживание

Для получения гарантийного обслуживания необходимо направить запрос на адрес электронной почты support@tssltd.ru, заполнив форму к настоящим правилам.

Порядок приема оборудования на гарантийное обслуживание

В сервисный центр оборудование для гарантийного обслуживания принимается в полной комплектации согласно Формуляру 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 следов механических повреждений (вмятин, сколов, трещин, глубоких царапин) ;
- отсутствие загрязнений и инородных тел;
- целостность гарантийных 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 несоответствия комплектности оборудования согласно формуляру 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).

Форма запроса на гарантийное обслуживание

Дата покупки изделия: «___» 20___г.

Заводской номер изделия:

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.