



Защити созданное

Общие положения гарантийного обслуживания

Общие положения гарантийного обслуживания

1. Гарантийное обслуживание — это безвозмездное устранение изготовителем или продавцом неисправностей путем диагностики, настройки и ремонта его составных частей или Устройства в целом в течение гарантийного срока, либо замену на аналогичные отремонтированные при соблюдении пользователем условий гарантии и при условии, что дефект возник по вине производителя данного устройства. Гарантийное обслуживание распространяется на все Устройства, легально произведенные и проданные, вне зависимости от реального (конечного) пользователя (далее — Потребитель).

Компания Dr.Web (далее — Производитель) гарантирует отсутствие производственных дефектов и неисправностей устройства и несет ответственность по гарантийным обязательствам в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Гарантийный срок исчисляется со дня приобретения Устройства у официального дилера на территории России и стран СНГ и составляет:

- для всех устройств, блоков питания и систем охлаждения — один год;
- для Compact Flash, USB накопителей, кабелей и прочих комплектующих — 180 дней.

Если дата продажи не проставлена, то гарантийный срок исчисляется с момента изготовления Устройства, устанавливаемого по серийному номеру.

3. Гарантийному обслуживанию подлежат следующие Устройства: Dr.Web Office Shield.
4. Прием Устройств на гарантийное обслуживание производится партнерами компании Dr.Web, осуществившими продажу Устройства (далее Пункты приема), если иное не предусмотрено для конкретного модельного ряда или не указано в отдельном договоре на сервисное обслуживание.
5. Гарантийному обслуживанию подлежат Устройства, для которых имеется документ, из которого следует, что данное Устройство было продано компанией Dr.Web либо ее партнерами и на момент сдачи в пункт приема срок гарантии не истек.
6. Гарантийное обслуживание изделий, которые поставляются в комплекте с Устройством по спецпрограммам на безвозмездной основе (подарки, лотереи, сувенирная продукция и другие) не осуществляется.
7. Перечень документов, необходимых для приема Устройств в Пункте приема:

- Гарантийный талон (оригинал);
- Документ, подтверждающий покупку (по дополнительному запросу);
- Правильно и полно заполненная заявка (лист рекламации) на выполнение гарантийного ремонта для каждого Устройства.

В случае утери гарантийного талона, дубликат не выдается, владелец Устройства утрачивает право на бесплатный гарантийный ремонт.

8. Перечень документов, необходимых для получения Устройства из гарантийного ремонта:

- отрывной корешок гарантийного приема Устройства в гарантийный ремонт.

9. Потребитель осуществляет доставку Устройства по адресу приемки в гарантийный ремонт и обратно самостоятельно и за свой счет.

9.1. В случае приема в гарантийное обслуживание без присутствия представителя Потребителя последний соглашается с тем, что специалисты сервисной службы имеют право безусловным образом принимать решения, не подлежащие обжалованию по вопросам товарного вида, наличия механических повреждений, следов несанкционированного ремонта или других обстоятельств, снимающих гарантийные обязательства, наличия товара и комплектности, правильности заполнения необходимых документов.

Для сдачи Устройства в Пункт приема без присутствия представителя Потребителя необходимо:

- Упаковать Устройства для исключения повреждений при транспортировке, для чего рекомендуется использовать заводскую упаковку. Возникающие вопросы по комплектности определенного Устройства можно уточнить в службе технической поддержки.
- К каждому Устройству приложить правильно заполненный лист рекламации установленного образца.
- На каждое отдельное место (коробку с Устройством) оформить и приложить перечень содержимого с указанием наименования (согласно прайс-листу компании) и количества. На коробке указать адрес и название отправителя и получателя.

- Если это необходимо, то приложить копии документов о покупке, копии договоренностей о приеме, заполненные бланки претензий. Во избежание недоразумений при приеме проблемные Устройства или Устройства, принимаемые на условиях отличных от стандартных условий, рекомендуется группировать отдельно.

По факту поступления Устройств в Пункт приема фиксируется дата прихода, реквизиты Потребителя и количество мест. После приёма Устройств, на электронный адрес, указанный в карточке клиента базы данных компании, высылаются: накладная на приём товара, перечень непринятых Устройств с указанием причин отказа, а также информация о прочих несоответствиях. Спорные вопросы, связанные с приемом Устройств, согласовываются с руководителем Пункта приема в течение 3 рабочих дней с момента отправки извещения по электронной почте. Непринятые Устройства и их комплектующие упаковываются и передаются для отправки Потребителю с заменами по гарантии.

По истечении сроков обслуживания, выданный и замененный товар упаковывается и подготавливается к отправке. На электронный адрес, указанный в карточке клиента базы данных компании, высылаются накладные выдачи и зачета.

10. Предоставляемые в гарантийный ремонт Устройства должны быть упакованы таким образом, чтобы избежать механических повреждений в процессе транспортировки. По возможности рекомендуется использовать заводскую упаковку. При отсутствии требуемой для осуществления гарантийного ремонта комплектности возможность приема на обслуживание согласовывается с руководителем пункта приема.
11. В случае выхода из строя блока питания, в гарантийное обслуживание рекомендуется предоставлять только блок питания.
12. Устройство снимается с гарантии и бесплатный ремонт не производится в следующих случаях:

- Если Устройство повреждено в результате несоблюдения правил транспортировки и условий хранения, технических требований по размещению и эксплуатации, использования Устройства не по назначению. В частности, если Устройство содержит элементы со следами перегрева, сгоревшие контакты или дорожки платы;
- Наличия механических воздействий (наличия явных механических повреждений, трещин, скол на корпусе и внутри устройства, сломанных антенн и контактов разъемов);
- Наличия следов постороннего вмешательства или попытки несанкционированного ремонта произведенного не уполномоченными на то компаниями либо частными лицами;
- Если повреждены гарантийные пломбы Производителя или поставщика;
- Если заводская маркировка или серийный номер повреждены, неразборчивы или имеют следы переклеивания.
- Если Устройство 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.)

Во всех вышеприведенных случаях компания Dr.Web не несет ответственности за возникшие дефекты и неисправности Устройства:

13. Гарантия и другие обязательства не распространяются на Устройства, имеющие следующие повреждения:
 - Механические повреждения;
 - Повреждения, вызванные попаданием внутрь Устройства посторонних веществ, предметов, жидкостей, насекомых, животных;
 - Повреждения, вызванные использованием нестандартного или не прошедшего тестирования на совместимость оборудования;
 - Повреждения, вызванные стихией, пожаром, бытовыми факторами;
 - Повреждения, вызванные несоответствием Государственным стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и другими внешними факторами (климатическими и иными);
 - Повреждения, вызванные использованием нестандартных запчастей, комплектующих, программного обеспечения, расходных материалов, чистящих материалов.
 - Повреждения, вызванные не соблюдением срока и периода технического и профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного Устройства.
14. При наличии в Устройстве дополнительных элементов, не указанных в спецификации на Устройство (например, сетевых или иных адаптеров), гарантийное обслуживание осуществляется только для устранения дефекта, не являющегося прямым следствием использования таких элементов.

15. Введение Производителем новых гарантийных сроков не имеет обратной силы, сроком гарантии на Устройство является срок гарантии, установленный на момент продажи.
16. Гарантийные обязательства Производителя не распространяются:
 - На ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным Устройством;
 - На совместимость данного Устройство 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 Устройство.
17. Гарантийное обслуживание Устройство не распространяется на следующие повреждения и неисправности:
 - если заявленная неисправность Устройство не может быть продемонстрирована сотрудником, осуществляющим гарантийное обслуживание;
 - если работа Устройство не отвечает субъективным представлениям, надеждам и ожиданиям Потребителя;
18. Условия гарантии не предусматривают чистку и профилактику Устройство силами и за счет Производителя.
19. 18. Ни при каких обстоятельствах Производителя не несет ответственности за любые убытки, включая потерю данных, потерю прибыли и другие случайные, последовательные или косвенные убытки, возникшие вследствие использования или невозможностью использования купленной продукции, некорректных действий по инсталляции, сопровождению, эксплуатации либо связанных с производительностью, выходом из строя или временной неработоспособностью Устройство.

Производитель не несет ответственности за сохранность информации Потребителя, а также за любой материальный ущерб, который понес Потребитель вследствие утраты информации.
20. Производитель отказывается от всех других гарантий, как явных, так и предполагаемых, включая (но, не ограничиваясь только ими) предполагаемые гарантии на покупательскую способность и соответствие специальным требованиям.
21. До предоставления любых услуг по гарантийному обслуживанию необходимо убедиться, что произведено резервное копирование содержимого вашего жесткого диска, включая любые сохраненные данные или программное обеспечение, установленное на жестком диске, на внешние архивные носители. ООО «Доктор Веб» не несет ответственности за любой ущерб или потерю данных, данных или иной информации, сохраненной на любом носителе, или любой части услуг по Устройство.
22. Устройство, предоставляемое для замены, может быть как новым, так и восстановленным, но в любом случае Производителем гарантирует, что его характеристики будут не хуже, чем у заменяемого Устройство.

Если необходимые для ремонта Устройство комплектующие не выпускаются и/или они недоступны в течение срока гарантийного ремонта, то их замена производится на доступные комплектующие другой марки или модели, имеющие аналогичные (не хуже) характеристики и совместимые с составными частями Устройство.
23. Производитель информирует Потребителя о комплектующих, входящих в состав Устройство, но не гарантирует их совместимость с другими комплектующими и программным обеспечением, самостоятельно используемыми Потребителем. Производитель не несет ответственности в случае нарушения работы Устройство, в результате некорректного обращения с программным обеспечением. Устранение недостатков в этом случае производится за отдельную плату. Претензии Потребителя, связанные с некорректной работой Устройство при использовании нелегального программного обеспечения, не принимаются.
24. Выполнение Производителем гарантийных обязательств по ремонту вышедшего из строя Устройство влечет за собой увеличение гарантийного срока на время ремонта.

Если срок гарантии истекает ранее чем через месяц после ремонта Устройство, то на него устанавливается дополнительная гарантия сроком на 30 дней с момента окончания ремонта.
25. Производитель не несет ответственности по гарантии в случае, если произведенные им тестирование и/или анализ показали, что заявленный дефект в Устройство отсутствует, либо он возник вследствие нарушения правил инсталляции или условий эксплуатации, а также любых действий, связанных с попытками добиться от устройства выполнения функций, не заявленных Производителем.
26. Возникающие при приеме Устройство спорные вопросы, а также нештатные ситуации, решаются руководителем Пункта приема.

Компания Dr.Web оставляет за собой право отказа в гарантийном обслуживании при обнаружении признаков нарушения условий гарантии в процессе тестирования или ремонта.
27. Устройство, удовлетворяющие условиям гарантии, подлежат возврату или замене в срок не менее 45 дней со дня приема на гарантийное обслуживание.

28. Спорные вопросы, а также нештатные ситуации, связанные с выдачей Устройства принимаются к рассмотрению руководителем Пункта Приема в день получения Устройства представителем Потребителя.
29. Невыявление Потребителем для получения Устройства в пределах оговоренного срока не может трактоваться как несоблюдение обязательств по срокам сервисного обслуживания.
30. Потребитель имеет возможность оспорить работоспособность отремонтированного Устройства в компании Dr.Web. Претензии к работоспособности отремонтированного Устройства принимаются к рассмотрению в течение месяца со дня выдачи Устройства. Для этого клиенту необходимо заполнить форму отзыва и сдать вместе с проблемным Устройством по процедуре проверки претензии. По факту проверки претензии на адрес, указанный в отзыве высылаются сообщения о результатах.
31. Контактная информация для связи с отделом гарантии и службой поддержки качества сервиса размещена на сайте ООО «Доктор Веб» в разделе «Контакты».
32. Перечень наиболее распространенных негарантийных случаев

№	Проявления	Характерное место	Причина
1. Случаи, характерные для всех типов изделий:			
1	Пролившаяся жидкость на изделии (внутри изделия)	Следы потеков жидкости снаружи или внутри изделия Запах гари.	Нарушение правил эксплуатации изделия.
2	Запах гари	Поверхность изделия, внутренняя часть изделия	Неправильное подключение, падение, несанкционированный ремонт, попадание жидкости в изделие.
3	Нарушение пломб, геометрии или исходного состояния поверхности корпуса изделия. (для изделий в корпусе)	Место соединения деталей корпуса (разломы, трещины) сорванные шлицы крепежа	Вскрытие (или попытка вскрытия) без специального инструмента. Несанкционированное вскрытие
4	Следы жизнедеятельности насекомых или животных		Тараканы, муравьи, клопы, шерсть животных и т.п.
5	Сломанные органы управления и задания режимов работы	Кнопки включения и регуляторы настройки, поврежденные джамперы и микропереключатели, задающие режимы работы устройств	Механическое воздействие (удары, падения и пр.) неаккуратное использование
6	Невозможность точной идентификации серийного номера. Затёртость, повреждение номера, фирменных стикеров.	Места расположения заводских лейблов, места установки фирменных стикеров	Механическое, термическое воздействие, и т. п. Несанкционированное вскрытие
7	Сколы корпуса изделия, трещины (для изделий в корпусе).	Углы корпуса изделия, задняя часть кожухов, нижняя часть корпуса, крепление подставки, лотки, крышки, трубки.	Механическое воздействие (удары, падения, небрежная эксплуатация изделия и пр.)
8	Механические повреждения электрорадиоизделий (ЭРИ) в изделии, а также токоведущих дорожек.		Нарушение правил эксплуатации. Небрежное обращение с изделием. Транспортировка ненадлежащим образом, отсутствие надежной защитной упаковки при транспортировке
9	Электрические повреждения ЭРИ или токоведущих дорожек, определяемые визуально		Неправильная установка сопрягаемых элементов, эксплуатация изделия в нештатных (недокументированных) режимах.
10	Отсутствие штатных ЭРИ на своих местах, наличие установленных нештатных ЭРИ. Следы пайки (для изделий, не находившихся ранее в ремонте)		Нарушение правил эксплуатации. Попытка самостоятельного ремонта.

11	Сильное запыление либо загрязнение изделия, конденсат внутри изделия. Плесень, грибки, налеты органического и неорганического происхождения.	Внутренности изделия, поверхность изделия	Эксплуатация изделия в условиях, не предназначенных для этого класса изделий (повышенная запыленность, влажность, повышенная или пониженная температура в помещении, эксплуатация вне помещения, воздействие соляного тумана)
12	Посторонние предметы внутри изделия (скрепки, кнопки и т.п.) (для изделий, имеющих вентиляционные отверстия или каналы доступа пользователя без вскрытия изделия)		Нарушение правил эксплуатации.
13	Деформация разъемов соединительных кабелей, деформация соединительных кабелей или их визуально определяемое повреждение.	Соединительные кабели и разъемы	Грубое механическое воздействие, небрежная стыковка, перекосы при установке
14	Испорчен BIOS	Микросхема BIOS	Неудачная попытка перепрограммирования. Использование некорректно работающих программ. Работа вируса
15	Сильная загрязненность системы охлаждения	Системы охлаждения процессора и чипсетов	Эксплуатация изделия в условиях, не предназначенных для этого класса изделий

2. Случаи, характерные для комплектующих устройства:

ПРОЦЕССОРЫ

1	Сколы, царапины, трещины на поверхности кристалла	Поверхность кристалла процессора	Попытка установки нештатных устройств охлаждения, механическое воздействие
2	Вздутие на поверхности процессора, следы перегрева процессора (оплавленность стикеров, изменение цвета).	Поверхность кристалла процессора	Перегрев вследствие установки нештатных устройств охлаждения. Попытка разгона процессора. Эксплуатация изделия в условиях, не предназначенных для этого класса изделий (сильная загрязненность устройств охлаждения), отказ устройства охлаждения.
3	Отсутствие одного или нескольких контактных выводов	Контактная сторона процессора	Механическое воздействие, Попытка самостоятельного ремонта.

ПРИВОДЫ CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM

1	Зазубрины в местах крепежных элементов типа «защелка»	Корпус изделия, поверхность изделия	Попытка самостоятельного ремонта.
2	Следы монтажного инструмента на шлицах винтовых соединений элементов корпуса или рядом с ними	Корпус изделия, поверхность изделия	Попытка самостоятельного ремонта
3	Изменение конструкции изделия	Конструктивные элементы изделия, соединение элементов разных моделей в изделии	Попытка самостоятельного ремонта. Сознательный подлог
4	Наличие следов посторонних веществ (жидкости, смазочные вещества, пыль, загрязнение)	Корпус изделия, поверхность изделия	Эксплуатация в ненадлежащих условиях, небрежная эксплуатация.
5	Внутренние повреждения. Остатки болванки диска внутри изделия	Привод изделия	Разрушение CD-диска в приводе, повлекшим выход из строя изделия

HDD			
1	Сколы и трещины разъемов контроллера, погнутые токоведущие выводы	Торцевая часть корпуса, стыковочный узел	Попытка самостоятельного ремонта. Сознательный подлог
2	Задиры на шлицах винтов крепления, отсутствие защитных наклеек производителя, и (или) следы их переклеивания, повреждение защитной ленты или наклеек производителя	Корпус HDD, поверхность изделия в местах крепления контроллера	Несанкционированное вскрытие (разгерметизация) и (или) подмена составляющих элементов на заведомо неисправные части от другого изделия, небрежный монтаж или транспортировка изделия
3	Отсутствие, повреждение или следы переклеивания идентификаторов серийного номера или модели изделия	Корпус HDD («банка»)	Попытка самостоятельного ремонта. Сознательный подлог

Примечание: В случае возникновения спорных ситуаций с Потребителем по вопросу определения применения гарантийных обязательств Устройство принимается на экспертизу.

О компании «Доктор Веб»

«Доктор Веб» – российский разработчик средств информационной безопасности. Антивирусные продукты Dr.Web разрабатываются с 1992 года «Доктор Веб» – один из немногих антивирусных вендоров в мире, владеющих собственной уникальной технологией детектирования и лечения вредоносных программ; имеет собственную службу вирусного мониторинга и аналитическую лабораторию. Это обуславливает высокую скорость реакции специалистов компании на новые вирусные угрозы, способность оказать помощь клиентам в решении проблем любой сложности в считанные часы.

Лицензии и сертификаты

Компания «Доктор Веб» имеет следующие лицензии и сертификаты.

- Лицензии Федеральной службы по техническому и экспортному контролю РФ (ФСТЭК) на проведение работ, связанных с созданием средств защиты информации, а также на деятельность по разработке и (или) производству средств защиты конфиденциальной информации.
- Лицензия Министерства обороны Российской Федерации на деятельность в области создания средств защиты информации.
- Лицензии ФСБ России на проведение работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну.
- Лицензия Центра по лицензированию, сертификации и защите государственной тайны ФСБ России на разработку и (или) производство средств защиты конфиденциальной информации.
- Сертификаты соответствия ФСБ РФ на все продукты Dr.Web.
- Сертификаты соответствия ФСТЭК РФ.
- Dr.Web сертифицирован на совместимость с комплексом программ финансового учета «1С:Предприятие 7.7 и 8».

Опыт крупных проектов

С 1992 года развивается и совершенствуется линейка корпоративных решений Dr.Web. Антивирусным решениям компании «Доктор Веб» доверяют Государственная Дума, Министерство Обороны и Министерство Иностранных Дел Российской Федерации, Федеральная служба безопасности, ОАО «РЖД», а так же множество крупных предприятий, учебных заведений и научных учреждений. Сертификаты и награды, а также обширная география пользователей Dr.Web свидетельствуют о высокой степени доверия к продуктам компании.



© ООО «Доктор Веб», 2003–2013

125124, Россия, Москва, 3-я улица Ямского поля, вл.2, корп. 12а

Телефон: +7 (495) 789-45-87 (многоканальный)

Факс: +7 (495) 789-45-97

<http://www.drweb.com>

http://solutions.drweb.com/office_shield/