

## **ДЕКЛАРАЦИЯ**

о правилах гарантийного и постгарантийного обслуживания  
Модуля безопасности для систем платежных карт производства  
ООО «Системы практической безопасности».

Положения настоящей Декларации распространяются на МБ СПК SPB HSM PS base (ПБЦР.467339.004-01, ПБЦР.467339.004-01.01) (далее – Изделие) производства компании ООО «Системы практической безопасности», и регламентируют порядок действий, сроки, а также иные аспекты, связанные с осуществлением гарантийного и постгарантийного обслуживания.

### **Термины и определения.**

Предприятие-изготовитель – ООО «Системы практической безопасности».

Эксплуатирующая организация – конечный пользователь Изделий производства ООО «Системы практической безопасности».

Поставщик – авторизованный партнёр официального дистрибьютора продукции компании ООО «Системы практической безопасности», осуществивший поставку Изделий эксплуатирующей организации.

Гарантийный срок – срок, в течение которого производится гарантийное обслуживание Изделий.

Гарантийное обслуживание – осмотр, диагностика неполадок/неисправности или ремонт (в случае невозможности или экономической нецелесообразности ремонта замена на аналогичное) оборудования, производимые предприятием-изготовителем за свой счет при наступлении гарантийного случая.

Гарантийный случай — выход из строя оборудования по причине его конструктивных, программных или иных проблем в период гарантийного срока и при соблюдении условий эксплуатации.

Постгарантийное обслуживание — ремонт (или в случае невозможности или экономической нецелесообразности ремонта замена на аналогичное Изделие или списание) Изделия эксплуатирующей организации, производимый предприятием-изготовителем за счет эксплуатирующей организация при наступлении не гарантийного случая.

## **1. Гарантийные обязательства.**

1.1. Предприятие-изготовитель гарантирует соответствие изделия требованиям технических условий ПБЦР.467399.004-01ТУ, ПБЦР.467399.004-01ТУ1 при соблюдении эксплуатирующей организацией условий и правил хранения, транспортирования, монтажа и эксплуатации, установленных эксплуатационной документацией.

1.2. Гарантийный срок исчисляется как общая календарная продолжительность хранения и транспортирования изделия в состоянии поставки и при его эксплуатации. Предприятие-изготовитель в течение гарантийного срока безвозмездно устраняет дефекты и отказы, возникшие по вине предприятия-изготовителя, при соблюдении эксплуатирующей организацией условий и правил хранения, транспортирования, монтажа и эксплуатации, установленных эксплуатационной документацией.

1.3. Гарантийный срок составляет 12 месяцев с даты продажи изделия, но не более 18 месяцев с даты производства, дата продажи указана в гарантийном сертификате к Изделию.

## **2. Условия гарантийного обслуживания.**

2.1. Устранение отказов и неисправностей в Изделиях производится только предприятием-изготовителем.

2.2. Устранение отказов и дефектов, выявленных в Изделии в течение гарантийного срока, производится за счёт предприятия-изготовителя.

2.3. Рекламация предприятию-изготовителю не предъявляется в следующих случаях:

- в случае отсутствия действующего гарантийного сертификата;
- при нарушении эксплуатирующей организацией правил эксплуатации, хранения, транспортирования изделия, предусмотренных эксплуатационной документацией.

2.4. После истечения гарантийного срока предприятие-изготовитель устраняет отказы и дефекты изделия по отдельному договору с эксплуатирующей организацией.

2.5. При возникновении отказа или дефекта изделия эксплуатирующая организация должна отправить его в упаковке предприятия-изготовителя (или аналогичной упаковке с обеспечением мер по исключению повреждения изделия при транспортировании и погрузочно-разгрузочных работах от прогнозируемых механических и климатических воздействиях при данных операциях) в адрес предприятия-изготовителя вместе с заполненным формуляром, сопроводительным письмом, в котором необходимо описать возникшие проявления отказа или дефекта в работе и актом приёма-передачи.

2.6. Доставка оборудования предприятию-изготовителю для гарантийного обслуживания осуществляется за счёт отправляющей стороны.

2.7. Возврат оборудования эксплуатирующей организации осуществляется за счёт предприятия-изготовителя и в упаковке предприятия-изготовителя.

2.8. С момента получения предприятием-изготовителем Изделия в срок до 45 рабочих дней, в зависимости от характера неисправности, Изделие

проходит диагностику, в ходе которой выявляются причины возникновения неисправности, а также необходимость проведения ремонта или замены вышедшего из строя Изделия на аналогичное.

2.9. Если в результате диагностики Изделия, находящегося на гарантийном обслуживании и принятого в ремонт, будет установлено, что данный случай является не гарантийным, то в акте выполненных работ будет сделано заключение об отказе в гарантийном обслуживании с указанием причины и возможности постгарантийного обслуживания. В случае отказа Заказчика в данном случае от постгарантийного обслуживания оборудование может быть ему отправлено только за его счет.

2.10. Если во время прохождения входного контроля Изделия, находящегося на гарантийном обслуживании и принятого в ремонт, будет установлено, что в ходе эксплуатации Изделия, были нарушены защитные пломбы или зафиксировано вскрытие Изделия, данный случай считается не гарантийным без проведения дополнительной диагностики. Все расходы по транспортировке и дальнейшему ремонту осуществляется за счет эксплуатирующей организации.

2.11. Ремонт Изделия или замена на аналогичное в рамках гарантийного обслуживания осуществляется в срок до 4-х календарных месяцев со дня выпуска акта исследования.

2.12. Если Изделие находилось на гарантии, то срок гарантийных обязательств продлевается на все время нахождения на предприятия-изготовителе (без учета срока доставки в ремонт и из ремонта).

2.13. На период ремонта предприятие-изготовитель не предоставляет эксплуатирующей организации Изделие на замену находящемуся на ремонте. Для организации бесперебойной работы сервисов необходимо использовать запасное Изделие или услугу подменного фонда от Поставщиков.

### **3. Постгарантийные обязательства.**

3.1. После истечения срока гарантии, при условии наличия на Изделия действующей технической поддержки, предприятие-изготовитель устраняет неисправности изделия по отдельному договору с эксплуатирующей организацией.

3.2. В случаях, указанных в п.2.9 и п.2.10 предприятие-изготовитель устраняет неисправности изделия по отдельному договору с эксплуатирующей организацией при условии наличия на Изделия действующей технической поддержки.

3.3. Условия и правила постгарантийного обслуживания оговариваются отдельно в рамках заключения договора.

ООО «СПБ» имеет право в одностороннем порядке изменять условия обслуживания Изделий, за исключением уже действующих соглашений и договоров.