



Положение о гарантийном обслуживании

1. Сведения о Производителе

Производитель – ООО «НСГейт».

Почтовый адрес: 105187, г. Москва, улица Щербаковская, дом 53, корпус 16

Телефон/ Факс/ E-mail : +7 495 1396903 / support@nsgate.ru www.nsgate.ru

2. Термины и определения

2.1. Оборудование - аппаратные средства (изделия) и Встроенное Программное Обеспечение, изготовление и поставку которых осуществляет Производитель, включенные в официальный бланк заказа или прейскурант Производителя.

2.2. Встроенное Программное Обеспечение - устанавливаемое при изготовлении изделия и неотделимое от изделия программное обеспечение, обеспечивающее функционирование изделия.

2.3. Гарантийный срок на Оборудование - 12 или 24 месяца со дня отгрузки клиенту. Гарантийный срок указывается в гарантийном талоне и зависит от типа оборудования. В отдельных случаях на Оборудование может быть установлен Расширенный гарантийный срок, что отражается в договоре на поставку или сопроводительной документации. При желании и согласии клиента с дополнительными условиями Расширенный гарантийный срок может составлять 5 лет (60 месяцев).

3. Гарантия Производителя

3.1. Производитель гарантирует отсутствие производственных дефектов и неисправностей Оборудования и несет ответственность по гарантийным обязательствам в соответствии с законодательством РФ. Производитель гарантирует соответствие Оборудования техническим условиям и характеристикам при соблюдении клиентом условий эксплуатации, хранения и транспортировки Оборудования.

3.2. В течение Гарантийного срока Производитель обязуется бесплатно устранить выявленные дефекты Оборудования путем его ремонта или замены на аналогичное при условии, что дефект возник по вине Производителя. Дата начала гарантийного обслуживания исчисляется с момента приобретения Оборудования у Производителя или у официального дилера и указывается в прилагаемом гарантийном талоне.

3.3. Производитель осуществляет ремонт Оборудования в срок не более 20 рабочих дней при наличии запасных комплектующих на складе. Выполнение Производителем гарантийных обязательств по ремонту вышедшего из строя Оборудования влечет за собой увеличение Гарантийного срока на время ремонта Оборудования.

3.4. Производитель дает дополнительную гарантию (Постремонтная гарантия) на выполненные работы по ремонту Оборудования на 90 календарных дней.

4. Порядок взаимодействия с Сервисным центром Производителя

4.1. В случае отказа или другого проявления неработоспособности Оборудования клиент должен обратиться в Сервисный центр (СЦ) Производителя для предварительной консультации путем заполнения и отправки на E-mail адрес Производителя специального бланка '[Заявка на ремонт Оборудования](#)'. Бланк заявки доступен на сайте Производителя. В заявке должно присутствовать подробное описание обнаруженного дефекта/ симптомов и возможной причины неисправности. СЦ проводит заочную оценку состояния Оборудования, выдает рекомендации по устранению проблемы на месте или подтверждение о необходимости проведения ремонта Оборудования в СЦ. Подтверждением является регистрация заявки, присвоение ей текущего номера RMA# и информирование клиента о готовности СЦ принять оборудование в ремонт.

4.2. Перед отправкой оборудования необходимо проверить наличие гарантийного талона и заполнить пункт "Гарантийный талон и аксессуары" в бланке заявки на ремонт Оборудования,



где необходимо указать наличие или отсутствие оригинала или копии гарантийного талона (ГТ), блока питания и оригинальной упаковки. Отсутствие ГТ автоматически аннулирует ваше право на бесплатный гарантийный ремонт. При отправке оборудования в ремонт нет необходимости присылать полную комплектацию: руководство, кабели, пачкорды, CD, блоки питания (БП). Можно отправлять БП только с устройствами NSGate-3522/24 для проверки и возможной замены. Желательно использовать оригинальную упаковку.

4.3. Тщательно упакованное Оборудование вместе с ГТ и распечатанной заявкой доставляется или отправляется почтовой службой в СЦ Производителя. Доставку или отправку осуществляет клиент. После получения неисправного Оборудования СЦ выдает непосредственно клиенту оригинал или высылает по E-mail копию документа '[Подтверждение / Акт приема оборудования](#)'. В документе обязательно должны присутствовать: номер заявки на ремонт Оборудования RMA#, дата приема неисправного Оборудования и дата предполагаемого возврата исправного Оборудования, предварительное решение по виду предстоящего ремонта: Гарантийный/Не гарантийный (только на основании анализа гарантийного талона), подпись представителя СЦ Производителя.

4.4. Если в результате диагностики гарантия на Оборудование подтверждена, его ремонт осуществляется за счет Производителя.

4.5. Если в результате диагностики гарантия на Оборудование не подтверждена или аннулирована, его ремонт осуществляется за счет клиента. СЦ Производителя оповещает клиента о результатах диагностики и предполагаемых затратах по ремонту изделия. Если клиент согласен оплатить затраты по ремонту, ему выставляется счёт, и после его оплаты осуществляется ремонт изделия. В случае отказа от оплаты счёта клиент обязан в течение 5 рабочих дней забрать Оборудование.

4.6. По окончании ремонта СЦ Производителя оповещает клиента. Отремонтированное Оборудование выдается клиенту непосредственно в СЦ Производителя после предъявления документа "Подтверждение / Акт приема оборудования" и доверенности или отправляется почтовой службой в адрес клиента. Обязательно выдается '[Отчет по ремонту оборудования](#)' и документ '[Подтверждение / Акт выполненных работ](#)'.

5. Гарантия аннулируется в следующих случаях

5.1. При наличии следов вскрытия или несанкционированного доступа (ремонта). При повреждении или удалении шильдиков, заводских серийных номеров.

5.2. При наличии дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки и хранения, воздействия повышенной влажности, агрессивных сред.

5.3. При наличии дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий эксплуатации, а именно: некачественная питающая сеть, короткое замыкание, перегрузка, наличие механических, тепловых и электрических повреждений, трещины, сколы, следы ударов, поломка разъемов.

5.4. При повреждениях, вызванных в результате наводнений, пожаров и других стихийных бедствий.

6. Прочие Положения

6.1. Затраты на транспортировку Оборудования для ремонта несет клиент.

6.2. Ни при каких случаях Производитель не будет нести ответственности по настоящей Гарантии за упущенную выгоду, утрату данных, опосредованные, косвенные или случайные убытки и ущерб, связанные с использованием или невозможностью использования Оборудования.