



ЛИНЕЙКА СРЕДСТВ
ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ

**DALLAS
LOCK**

**ПАРТНЕРСКАЯ
ПРОГРАММА
2020**

Условия гарантийного сопровождения по продукции DALLAS LOCK

1. Вендор гарантирует работоспособность Продукции в соответствии с техническими характеристиками, ее соответствие заявленным в документации функциональным возможностям.
2. Гарантийный срок на поставляемую Продукцию – 12/36 (двенадцать/тридцать шесть) месяцев с даты поставки Продукции в зависимости от условий договора.
3. Вендор обязуется в период гарантийного срока предоставлять доступ через ftp- или web-сервер к исправлениям программного обеспечения, вносимым в СЗИ Dallas Lock, по мере выхода и сертификации исправлений, а также производить ремонт или замену аппаратного обеспечения Продукции, вышедшей из строя.
4. Вендор обеспечивает гарантийное сопровождение поставленной Продукции в процессе эксплуатации в течение гарантийного срока при условии соблюдения Пользователем технических условий эксплуатации согласно поставляемой документации.
Вендор имеет право отказать в гарантийном сопровождении в следующих случаях:
 - несоблюдение правил установки и эксплуатации;
 - утрата формуляра;
 - небрежное хранение и (или) транспортировка потребителем, торговой или транспортной организацией;
 - механические и термические повреждения, воздействия химическими веществами;
 - использование Продукции в целях, для которых она не предназначена;
 - внесение изменений в ПО и документацию на Продукцию без согласования с Вендором.
5. Если неисправность Продукции возникла по вине Пользователя (несоблюдение технических условий эксплуатации согласно поставляемой документации), то поставка заменяемой части Продукции производится за счет Пользователя.
6. В рамках гарантийного срока на СЗИ Dallas Lock Вендор принимает на себя обязательства:
 - по предоставлению консультаций по конкретным техническим вопросам, связанным с поставленными СЗИ Dallas Lock при инсталляции и эксплуатации в нормальном режиме (не входит разрешение вопросов, описанных в документации, и разъяснение документации);
 - по предоставлению рекомендаций для решения проблем, связанных с конкретными ошибками в СЗИ Dallas Lock, и предоставлению программного обеспечения к СЗИ Dallas Lock, устраняющего ошибки, и обновлений в рамках поставленных версий программного обеспечения СЗИ Dallas Lock.
7. Пользователь должен предоставить в Службу технической поддержки информацию, достаточную для того, чтобы воспроизвести данную ошибку.
8. Условиями начала гарантийного сопровождения Стороны принимают:
 - окончание поставки комплектов СЗИ Dallas Lock;
 - зачисление денежных средств на расчетный счет Вендора в полном объеме за вновь поставляемые СЗИ.
9. При окончании срока гарантийного сопровождения рекомендуется оплатить техническое сопровождение СЗИ на период не менее 12 месяцев.
10. Гарантийное сопровождение осуществляется на русском языке с 09:00 до 18:00 (московское время) в рабочие дни (с понедельника по пятницу, исключая праздники). Связаться со службой технической поддержки можно через Личный кабинет на сайте www.dallaslock.ru, по e-mail: helpdesk@confident.ru, через **Telegram-бота @DallasLockSupportBot**. По телефону (812) 325-10-37 (добавочные 231, 386, 267, 225, 260, 353) можно удостовериться в принятии запроса и узнать сроки ответа.