



## ПРАВИЛА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Производитель** – общество с ограниченной ответственностью «Кодмастер» (ООО «КДМ»).

**Оборудование** – аппаратные платформы, произведенные или поставленные ООО «КДМ».

**Пользователь (Покупатель, Заказчик)** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, использующие или планирующие использовать Оборудование Производителя.

**Гарантийное обслуживание** – осмотр, диагностика неполадок и ремонт, а в случае невозможности или экономической нецелесообразности ремонта, замена Оборудования на аналогичное, произведенное ООО «КДМ», в период гарантийного срока.

**Гарантийный случай** – событие, при котором выявляется неисправность Оборудования, возникшая по причинам его конструктивных, программных или иных проблем в период гарантийного срока.

**Портал** – портал обновлений и технической поддержки, расположенный по адресу <https://portal.codemaster.pro/>.

**Постгарантийное обслуживание** – осмотр, диагностика неполадок и ремонт, а в случае невозможности или экономической нецелесообразности ремонта, замена Оборудования на аналогичное, произведенное ООО «КДМ», после истечения гарантийного срока.

**Сертификат на увеличение срока гарантийного обслуживания (Сертификат)** – документ, оформленный в электронном или бумажном виде, подтверждающий право Пользователя на получение гарантийного обслуживания в течение гарантийного срока и содержащий следующую информацию: номер сертификата, наименовании Пользователя, серийный номер Оборудования, на которое распространяется сертификат, дата начала действия Сертификата, а также срок его действия.

**Сервисный центр** – сервисный центр Производителя, расположенный по адресу: г. Москва, Бауманская ул., д.6 стр.2.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила распространяются на Оборудование производства ООО «КДМ» и устанавливают порядок осуществления Гарантийного обслуживания.

1.2. На все поставляемое Оборудование устанавливается гарантийный срок равный 1 (одному) году с момента передачи Оборудования Пользователю.

1.3. Гарантийное обслуживание осуществляется:

- в течение гарантийного срока;

- в течение срока действия Сертификата на увеличение срока гарантийного обслуживания после истечения гарантийного срока.

1.4. Если иное не установлено договором на реализацию Оборудования, при наступлении Гарантийного случая в течение гарантийного срока Производитель осуществляет Гарантийное обслуживание Оборудования.

1.5. Гарантийное обслуживание осуществляется в Сервисном центре Производителя.

1.6. В рамках Гарантийного обслуживания Производитель принимает от Пользователей обращения о неисправностях и отклонениях в работе, дефектах Оборудования, а также фактах несоответствия оборудования эксплуатационной документации. Пользователь имеет право обращаться с запросом на Гарантийное обслуживание напрямую к Производителю.

### 2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБОРУДОВАНИЯ НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

2.1. Взаимодействие Пользователя с Производителем в рамках Гарантийного обслуживания осуществляется путем направления соответствующей заявки на Портале или по адресу электронной почты [support@codemaster.pro](mailto:support@codemaster.pro).

При создании заявки указывается следующая информация:

- подтверждение наличия гарантии;



- серийный номер Оборудования;
- наименование и реквизиты Пользователя;
- адрес Пользователя для возврата Оборудования;
- ФИО контактного лица, телефон и адрес электронной почты для связи;
- подробное описание проблемы, включая шаги для воспроизведения, сообщения об ошибках и, при необходимости, скриншоты и логи.

2.2. Производитель обрабатывает полученную заявку в течение 12 (двенадцати) рабочих часов и проводит удаленную диагностику в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения заявки.

2.3. В случае заключения о возможной неисправности Оборудования Пользователь оформляет акт приема-передачи по форме, указанной в Приложении № 1 к настоящим Правилам и передает его вместе с Оборудованием в Сервисный центр.

2.4. Оборудование для Гарантийного обслуживания принимается в Сервисный центр при наличии паспорта Оборудования на основании акта приема-передачи с обеспечением упаковки, гарантирующей сохранность Оборудования при транспортировке. На Оборудовании должны отсутствовать загрязнения, а пломбы и наклейки Производителя должны оставаться целостными и без признаков вскрытия или несанкционированного вмешательства.

2.5. При проведении диагностики неисправности в Сервисном центре устанавливается относится ли случай к гарантийному.

Сроки диагностики в Сервисном центре составляют до 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Производителем Оборудования.

2.6. Если в результате диагностики Оборудования в Сервисном центре будет установлено, что неисправность не является Гарантийным случаем, то Пользователю направляется заключение Производителя об отказе в Гарантийном обслуживании с указанием причины, а также возможности Постгарантийного обслуживания. В случае отказа Пользователя от Постгарантийного обслуживания Оборудование направляется Пользователю за его счет.

2.7. Ремонт осуществляется в согласованные с Пользователем сроки. Максимально возможный срок Гарантийного ремонта составляет 45 (сорок пять) рабочих дней без учета времени доставки и при наличии комплектующих.

2.8. В отношении Оборудования, находящегося на гарантии, гарантийные обязательства продлеваются на срок, в течение которого оно было в ремонте, без учета срока доставки.

### **3. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА**

3.1. Оборудование, в отношении которого был произведен ремонт выдается Пользователю на основании акта возврата оборудования, составленного по форме, указанной в Приложении № 2 к настоящим Правилам. Производитель направляет Оборудование по адресу, указанному Пользователем в заявке, направленной в соответствии с п. 2.1 настоящих Правил.

3.2. В случае невозможности ремонта Оборудования Пользователю по согласованию с ним выдается новое Оборудование или его аналог (новая модель), за исключением случаев, признанных негарантийными.

### **4. ПОСТГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

4.1. При наступлении негарантийного случая или окончании гарантийного срока Производитель по согласованию с Пользователем осуществляет Постгарантийное обслуживание Оборудования.

4.2. В рамках информирования Пользователя о возможности Постагарантийного обслуживания Оборудования, Производитель направляет Пользователю уведомление с указанием стоимости Постагарантийного обслуживания и предлагает заключить соответствующий договор либо произвести оплату выставленного Производителем счета.

4.3. Оплата счета, выставленного Производителем, лицом, обратившимся за Постгарантийным обслуживанием, признается согласием этого лица с условиями Постгарантийного обслуживания (конклюдентным действием). В этом случае ремонт осуществляется в срок, не превышающий 45 (сорок пять) рабочих дней с момента полной оплаты счета без учета времени доставки и при наличии комплектующих.

4.4. Гарантийный срок на ремонтные работы, выполненные в рамках Постгарантийного обслуживания, составляет 3 (три) месяца.



4.5. Отправка и возврат Оборудования в рамках Постгарантийного обслуживания осуществляется за счет Пользователя.

4.6. Производитель имеет право не осуществлять Постгарантийное обслуживание, если обратившееся за ним лицо имеет задолженность или неисполненные обязательства перед Производителем.

## **5. ОГРАНИЧЕНИЯ И ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

5.1. Производитель оставляет за собой право, по согласованию с Пользователем, осуществить замену поставленного Оборудования на аналогичное без наступление Гарантийного случая в течение гарантийного срока.

5.2. В случае наличия неисправности Оборудования, возникшей по вине Пользователя вследствие, например, неправильного хранения, транспортировки, монтажа, установки, эксплуатации, внесения изменений в Оборудование без согласования с Производителем или иных причин, ремонт такого Оборудования осуществляется за счет Пользователя и не рассматривается как гарантийный случай.

5.3. Гарантийному обслуживанию не подлежит Оборудование, полученное от Пользователя в неполной комплектации. Состав полной комплектации Оборудования указан в его паспорте.

5.4. Гарантийное обслуживание не распространяется на Оборудование в следующих случаях:

- истек гарантийный срок или срок действия Сертификата;
- имеются механические повреждения Оборудования;
- повреждены гарантийные пломбы/стикеры/наклейки на Оборудовании;
- поврежден или неразборчив серийный номер или маркировка Оборудования;
- имеются следы загрязнения, присутствие инородных объектов (в т.ч. насекомых) или воздействия химически активных веществ (ржавчина, окисление) на Оборудовании.

5.5. Производитель не несет ответственность за дефекты и неисправности Оборудования вызванные:

- ненадлежащими условиями эксплуатации Оборудования: некачественная питающая сеть, короткое замыкание, перегрузки, наличие механических, тепловых и электрических повреждений, замятые контакты, трещины, сколы, следы ударов, полное или частичное изменение формы;
- несоблюдением правил транспортировки и условий хранения, технических требований по размещению и эксплуатации Оборудования;

- действиями Пользователя, связанными с использованием Оборудования не по назначению;
- форс-мажорными обстоятельствами (пожар, наводнение и т.д.).

5.6. Производитель не несет ответственности за прямые или косвенные убытки Пользователя, связанные с потерей информации или временным выходом из строя и ремонтом Оборудования.

5.7. Гарантийное обслуживание не включает в себя:

- периодическое обслуживание Оборудования, указанное в эксплуатационной документации;
- настройку конфигурации и оптимальных параметров Оборудования под требования Пользователя;
- сохранение информации Пользователя, находящейся на носителях информации, являющихся составными частями Оборудования;
- обучение Пользователя навыкам работы с Оборудованием.

5.8. Производитель вправе вносить любые изменения и корректировки в настоящие Правила, а Пользователь обязуется отслеживать их изменения на официальном сайте Производителя.

Актуальные правила гарантийного обслуживания доступны на официальном сайте производителя <https://codemaster.pro>.

Редакция от 10.01.2025.