

kaspersky

**Условия использования
Профессиональных
сервисов «Лаборатории
Касперского»**

Настоящие Условия определяют правила и положения, в соответствии с которыми Вам, как пользователю (юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, именуемому в дальнейшем «Пользователь» или «Вы») предоставляются Услуги (Профессиональные сервисы «Лаборатории Касперского»). Услуги предоставляет служба технической поддержки АО «Лаборатория Касперского» (далее - «Лаборатория Касперского»), либо уполномоченного партнера (далее собирательно - Техническая поддержка «Лаборатории Касперского», либо «Сервисный агент», либо «мы»).

Перед заказом и использованием Услуг Пользователь обязан ознакомиться с настоящими Условиями.

Акцепт настоящих условий осуществляется в дату совершения Пользователем любого из следующих действий, в зависимости от того, что наступило раньше:

- заключение договора об оказании услуг с АО «Лаборатория Касперского», либо с его уполномоченным партнером;
- оплата Сервисного сертификата;
- заказ и предъявление приобретённого Сервисного сертификата (включая загрузку его номера на портал Company Account по адресу <https://companyaccount.kaspersky.com>).

* «Сервисный сертификат» - документ, подтверждающий право Пользователя на получение Услуг, обладающий уникальным номером, содержащий информацию об объемах, сроках оказания услуг

Последующее оказание Услуг осуществляется:

- в случае полного принятия Пользователем настоящих Условий;
- в случае, когда Услуги доступны на момент запроса.

Описание предоставляемых Услуг доступно по адресу <https://www.kaspersky.ru/enterprise-security/professional-services>.

«Лаборатория Касперского» вправе изменять настоящие Условия путем публикации на сайте «Лаборатории Касперского» их нового текста. При обращении в Техническую поддержку «Лаборатории Касперского», Вам необходимо ознакомиться с текущими с Условиями.

1. Профессиональные сервисы «Лаборатории Касперского»

Техническая поддержка «Лаборатории Касперского» предоставляет поддержку и помощь пользователям, которым необходимы сервисы для решения широкого круга вопросов и проблем, связанных с техническими функциями для использования или во время использования любого продукта или сервиса «Лаборатории Касперского».

Если не будет достигнута договоренность об ином - Услуги предоставляются по месту нахождения Пользователя, либо посредством удаленного сеанса, в зависимости от типа приобретенных Услуг, в рабочее время местного офиса Технической поддержки «Лаборатории Касперского».

Транспортные расходы не включены в стоимость Услуг. В случае оказания Услуг по месту нахождения Пользователя, их стоимость может быть увеличена на сумму транспортных расходов.

2. Обязанности Пользователя

Вы соглашаетесь:

- Соблюдать все процедуры и требования с тем, чтобы Техническая поддержка «Лаборатории Касперского» могла предоставить Вам Услуги.
- Предоставить Сервисному агенту точную и полную информацию, которая может потребоваться для выполнения Услуг.
- Выполнять необходимые инструкции, указанные Сервисным агентом, во время предоставления Услуг.
- Делать резервную копию данных в своей системе, на которые могут повлиять Услуги, до начала сеанса с Сервисным агентом.
- Нести ответственность за сохранность своих данных, программное обеспечение и файлы, включая любую их утрату, изменение или искажение.
- Убедиться, что Ваша система соответствует требованиям и спецификациям, необходимым для правильной установки и/или функционирования каждого аппаратного или программного обеспечения.
- Обеспечить достаточный, бесплатный, безопасный и своевременный доступ к своей инфраструктуре и сети в целях достижения бесперебойного предоставления Услуг.
- Убедиться, что у Вас есть все законные права, включая интеллектуальные права на все программное обеспечение и другие данные в Вашей системе.
- Принять на себя ответственность за решение проблем, связанных с вопросами совместимости оборудования или программного обеспечения сторонних производителей.
- Предоставить гарантию возмещения, защиту и неприкосновенность «Лаборатории Касперского», ее аффилированных лиц и субподрядчиков (включая Техническую поддержку «Лаборатории Касперского») от любых обязательств, убытков, претензий или судебных разбирательств, возникающих в результате Ваших действий или бездействия, включая несоблюдение любого из вышеперечисленных пунктов.

3. Передаваемость

Услуги не могут быть оказаны третьим лицам или совместно использоваться с третьими лицами, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Условиями и/или действующим законодательством. Услуги не предоставляются в отношении любой не принадлежащей Вам системы, или программного обеспечения, не установленного на устройствах или другом принадлежащем Вам оборудовании.

Нарушение данного условия влечёт (по выбору «Лаборатории Касперского») отказ от предоставления Услуг без какого бы то ни было возмещения (компенсации) либо существенного увеличения стоимости Услуг.

4. Объем Услуг

Техническая поддержка «Лаборатории Касперского» приложит коммерчески разумные усилия для предоставления Вам Услуг, однако не гарантирует решение всех технических проблем или возврат системы к исходному состоянию. В некоторых случаях достижение полного результата невозможно по объективным причинам (например, ограничения инфраструктуры).

Для осуществления некоторых действий может потребоваться:

- вернуть Ваши устройства или другое оборудование в исходное состояние;
- перезагрузить операционные системы или прикладное программное обеспечение;
- сбросить Ваши настройки и данные;
- работать со сторонним поставщиком оборудования или программного обеспечения для решения проблемы.

Техническая поддержка «Лаборатории Касперского» не гарантирует успешное предоставление Услуг на всех элементах инфраструктуры Пользователя. В случае, если во время использования Сервиса у «Лаборатории Касперского» возникают не зависящие от «Лаборатории Касперского» технические проблемы, «Лаборатория Касперского» не может гарантировать полноценное предоставление Услуг.

Пользователь понимает, что Техническая поддержка «Лаборатории Касперского» не обязательно сможет решить конкретную проблему Пользователя, и «Лаборатория Касперского» не несет ответственности за то, что такая проблема не может быть решена.

В процессе предоставления Услуг Техническая поддержка «Лаборатории Касперского» может определить, что проблема выходит за рамки (объем) предоставляемых Услуг, и «Лаборатория Касперского» не несет ответственности за такую ситуацию.

Продолжительность (не более часов/дней) предоставления Услуг указана в договоре и/или Сервисном сертификате.

Дата начала предоставления Услуг будет определена после получения запроса Пользователя на предоставление Услуг, и не может наступить ранее, чем через две (2) недели с момента получения такого запроса, если не будет достигнута договоренность об ином.

5. Отмена предоставления Услуг

Техническая поддержка «Лаборатории Касперского» вправе отказать в предоставлении Услуг, и в этом случае Вы можете иметь право на пропорциональное возмещение за неиспользованные, но оплаченные часы работы Технической поддержки «Лаборатории Касперского».

6. Гарантии Технической поддержки «Лаборатории Касперского»

Техническая поддержка «Лаборатории Касперского» гарантирует, что будет предоставлять Услуги рационально, профессионально и добросовестно.

ЭТИ ГАРАНТИИ — ВАШИ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ, ОНИ ЗАМЕНЯЮТ ВСЕ ДРУГИЕ ГАРАНТИИ ИЛИ УСЛОВИЯ, ЯВНЫЕ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ, ВКЛЮЧАЯ, КРОМЕ ПРОЧЕГО, ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ИЛИ УСЛОВИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ЦЕННОСТИ И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ ЛИБО НЕНАРУШЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО ПРАВ. В НЕКОТОРЫХ ЮРИСДИКЦИЯХ ЗАПРЕЩЕНО ОГРАНИЧЕНИЕ ИЛИ ИСКЛЮЧЕНИЕ ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, ПОЭТОМУ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОЕ ИСКЛЮЧЕНИЕ МОЖЕТ НЕ РАСПРОСТРАНЯТЬСЯ НА ВАС. В ТАКОМ СЛУЧАЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТАКИХ ГАРАНТИЙ ОГРАНИЧИВАЕТСЯ МАКСИМАЛЬНЫМ ПРЕДЕЛОМ, РАЗРЕШЕННЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ. НЕ ПРИМЕНЯЮТСЯ ГАРАНТИИ, ВЫХОДЯЩИЕ ЗА УСТАНОВЛЕННЫЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ ПРЕДЕЛЫ.

7. Общая информация

Вы соглашаетесь, что в соответствии с настоящими Условиями вся предоставленная Вами информация, в том числе по телефону или в электронной форме, не является конфиденциальной. Если Вы намереваетесь предоставить какую-либо конфиденциальную информацию, Вы сообщите об этом Сервисному агенту, и такая конфиденциальная информация не должна предоставляться, кроме как в соответствии с подписанным соглашением о конфиденциальности. В случае, если Вы решите предоставить какую-либо информацию без подписанного соглашения о конфиденциальности, Вы отказываетесь от всех претензий в этой связи и утверждений о том, что информация является конфиденциальной.

«Лаборатория Касперского» и связанные компании, включая сотрудников и Техническую поддержку «Лаборатории Касперского», а также, если применимо, агентов, будут обрабатывать, хранить и использовать определенную информацию о Вашей сделке и Вашу контактную информацию, включая имя, номера телефонов, адрес и адреса электронной почты. Мы также можем связаться с Вами, чтобы уведомить Вас об отзыве продукта, связанной с безопасностью проблеме или действиях по обслуживанию. В случаях, когда это разрешено местным законодательством, мы можем использовать эту информацию, чтобы узнать, насколько Вы удовлетворены нашими продуктами или Услугами, или предоставить Вам информацию о других продуктах и сервисах; в таком случае Вы можете в любое время отказаться от получения любых дальнейших сообщений. Для достижения этих целей мы можем передать Вашу информацию в любую страну, в которой мы ведем свою деятельность, мы можем предоставить ее организациям, действующим от нашего имени, или можем раскрыть ее, когда это необходимо в силу закона. Однако мы не будем продавать или передавать третьим лицам или обрабатывать предоставленные Вами данные в целях прямого маркетинга, если мы не предоставим Вам соответствующее уведомление и не получим Ваше выраженное согласие на передачу данных для таких целей.

Обработка и защита предоставленных данных осуществляется в соответствии с Политиками Конфиденциальности «Лаборатории Касперского».

Политика Конфиденциальности для сайтов: <https://www.kaspersky.ru/web-privacy-policy>.

Политика конфиденциальности для продуктов и сервисов: <https://www.kaspersky.ru/products-and-services-privacy-policy>.

«ЛАБОРАТОРИЯ КАСПЕРСКОГО» И СВЯЗАННЫЕ КОМПАНИИ (ВКЛЮЧАЯ СОТРУДНИКОВ И ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ «ЛАБОРАТОРИИ КАСПЕРСКОГО») И, ЕСЛИ ПРИМЕНИМО, СУБПОДРЯДЧИКИ, ПОСТАВЩИКИ ИЛИ РАЗРАБОТЧИКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ЛАБОРАТОРИЯ КАСПЕРСКОГО» ИЛИ СВЯЗАННЫХ КОМПАНИЙ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СЛЕДУЮЩИЕ СОБЫТИЯ (ДАЖЕ В СЛУЧАЕ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОГО СОБЫТИЯ): 1) ТРЕБОВАНИЯ ТРЕТЬИХ ЛИЦ О ВОЗМЕЩЕНИИ УБЫТКОВ; 2) УТРАТА ИЛИ ИСКАЖЕНИЕ ДАННЫХ; ИЛИ 3) УМЫШЛЕННОЕ, СЛУЧАЙНОЕ, ПОСЛЕДУЮЩЕЕ ИЛИ КОСВЕННОЕ ПРИЧИНЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОГО УЩЕРБА, ВКЛЮЧАЯ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ, ПОТЕРЮ БИЗНЕСА, ВЫРУЧКИ ОТ ПРОДАЖ, ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ ИЛИ ОЖИДАЕМОЙ ЭКОНОМИИ. В любом случае объем ответственности ЛК ограничен и не будет превышать стоимости оплаченных, но неиспользованных Услуг по соответствующему договору либо Сервисному сертификату.

Настоящие Условия действуют до исполнения Сторонами обязательств, но в пределах срока, указанного в договоре либо Сервисном сертификате*.

*В исключительных случаях возможно оказание сервиса после истечения периода действия сертификата. Решение о предоставлении и об объеме услуг, которые могут быть оказаны после даты окончания Сервисного сертификата, принимается по усмотрению «Лаборатории Касперского», на основании запроса, сделанного Пользователем не позднее чем за 10 рабочих дней до окончания действия сертификата.

Если какое-либо положение настоящих Условий будет признано не имеющим исковой силы или недействительным, остальные положения остаются в силе.

8. Применимое право и порядок разрешения споров

8.1. Настоящие условия подпадают под действие положений ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ, регулируются материальным правом Российской Федерации

8.2. В случае невозможности урегулирования спора – он передается в Арбитражный суд города Москвы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9. Антикоррупционная оговорка

9.1. Стороны, их аффилированные лица обязаны соблюдать законодательство о противодействии коррупции, нормы деловой этики и добропорядочности, принципы добросовестной конкуренции.

9.2. При исполнении своих обязательств, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не совершают, не побуждают к совершению действий, нарушающих либо способствующих нарушению законодательства РФ, в том числе в области противодействия коррупции, не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или для достижения иных неправомерных целей.

9.3. При исполнении своих обязательств, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящих Условий законодательством РФ, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования российского и международного законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

9.4. Каждая из Сторон отказывается от стимулирования каким-либо образом работников другой Стороны, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими способами, ставящими работника в определенную зависимость, и направленными на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его Стороны.

9.5. Стороны признают проведение процедур по предотвращению коррупции и контролируют их соблюдение. При этом Стороны оказывают взаимное содействие друг другу в целях предотвращения коррупции.

9.6. Принятие актов и совершение действий в результате коррупционных правонарушений являются основаниями для их отмены (признания недействительными) лицами, уполномоченными на отмену (прекращение действия) соответствующих актов, либо в судебном порядке по иску заинтересованных лиц или прокурора.

9.7. Сделка, заключенная в результате коррупционных правонарушений, признается судом недействительной в установленном законом порядке по иску уполномоченных государственных органов, заинтересованных лиц или прокурора.

9.8. Лицо, располагающее информацией о готовящемся, совершаемом или совершенном коррупционном правонарушении, информирует об этом вышестоящего руководителя и (или) руководство организации, работником которой является, и (или) уполномоченные государственные органы.