14. Прочие условия

10/15/2026 11:08:14

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Служба Поддержки Пользователей	**Last update:**	10/05/2026 16:29:02
State:	public (all)		

Keywords

Поддержка, сопровождение

Problem (public)

Прочие условия

Solution (public)

14. Прочие условия

14.1. Регламент может быть изменён по согласованию Правообладателей. Актуальная версия публикуется на сайте support.ascon.ru. Актуальная версия публикуется на сайте support.ascon.ru. Изменения вступают в силу с даты публикации, если иной срок не указан в тексте обновлённой версии. Версия Регламента, действовавшая на дату регистрации Запроса, применяется к этому Запросу до его закрытия.

14.2. СПП не разглашает конфиденциальную и служебную информацию Пользователя, полученную в ходе диагностики и сопровождения, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Доступ к информации Пользователя внутри СПП ограничен кругом сотрудников, непосредственно участвующих в обработке обращения.

14.3. При регистрации и обработке обращений СПП обрабатывает персональные данные Пользователя в соответствии с Политикой обработки персональных данных (приведена на странице https://ascon.ru/policy/).

14.4. Поддержка осуществляется на русском языке. Обращения на других языках рассматриваются по мере возможности.

14.5. Настоящий Регламент регулируется законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные настоящим Регламентом, регулируются лицензионным соглашением (ЛС) и применимым законодательством Российской Федерации.

14.6. Настоящий Регламент распространяется исключительно на программное обеспечение, Правообладателями которого являются лица, указанные в разделе «Программные продукты и Правообладатели» (п. 1.1 Регламента). Регламент не регулирует условия гарантийной поддержки и гарантийного сопровождения для:

- ПО партнёров и сторонних разработчиков, даже если такое ПО включено в состав дистрибутивов, инсталляционных пакетов или поставляется совместно с продуктами Правообладателей;
- модулей, плагинов, надстроек и расширений, разработанных третьими лицами, в том числе реализующих интеграцию с продуктами Правообладателей. Вопросы поддержки такого ПО регулируются отдельными договорными условиями с соответствующими Правообладателями или Поставщиками.

14.7. Гарантийное сопровождение и поддержка, установленные ЛС конкретного продукта, могут отличаться от общих условий настоящего Регламента. Перечень таких условий приведён в разделе «Соотношение Регламента и лицензионных соглашений» (п. 1.2). СПП при обработке обращения руководствуется условиями ЛС продукта, по которому подано обращение.

14.8. Настоящий Регламент вступает в силу с даты публикации на сайте support.ascon.ru. Положения Регламента применяются к обращениям, зарегистрированным после даты вступления в силу. К обращениям, зарегистрированным ранее, применяется версия Регламента, действовавшая на дату их регистрации.

14.9. Настоящий Регламент является объектом авторского права. Допускается его копирование и распространение исключительно в полном и неизменном виде с обязательным указанием Правообладателей и источника (support.ascon.ru). Запрещается любое изменение, сокращение, перефразирование, адаптация, создание производных произведений, а также выборочное цитирование, приводящее к искажению смысла Регламента либо дискредитирующее Правообладателей. Использование Регламента в форме, нарушающей настоящие условия, допускается только с предварительного письменного разрешения Правообладателей. Запрос на получение разрешения направляется в Службу поддержки пользователей по адресу support@ascon.ru. Нарушение указанных запретов может повлечь ответственность в соответствии с частью четвёртой Гражданского кодекса Российской Федерации.

14.10. Наименования продуктов (КОМПАС, Pilot, Renga, C3D и иные), упомянутые в настоящем Регламенте, являются товарными знаками соответствующих Правообладателей. Использование указанных наименований допускается исключительно в порядке, не нарушающем права Правообладателей.