ГК «Катюша»
Россия, 123317, Москва, Пресненская наб. 8, с.1,
Москва-Сити, МФК "Город Столиц"
www.katusha-it.ru

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

1. Общие условия

1.1. Оборудование «Катюша» не предназначено для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.2. Гарантия предоставляется на новое (не бывшее в использовании) Оборудование, поставленное Клиентам (Покупателям). Предоставляемая Гарантия предусматривает осуществление ремонта или замены Оборудования/дефектных частей, приобретенного у ГК «Катюша» и реализованного через авторизованную компанию напрямую, либо с привлечением третьих организаций (дилеров, реселлеров и т.п.), за счет ГК «Катюша», при наличии недостатков, возникших по вине производителя (гарантийный ремонт).

1.3. Гарантийный период для оборудования, которое может быть введено в эксплуатацию пользователем самостоятельно, составляет **36 месяцев** с момента покупки оборудования при соблюдении следующих условий:

1.3.1 Оформления гарантийного талона **36 месяцев** на официальном сайте **«КАТЮША»**

1.3.2 Соблюдения правил пользования, описанных в Инструкциях и Руководствах, прилагаемых к оборудованию и размещённых на официальном сайте.

1.3.3 Использования оригинальных расходных материалов и запасных частей, рекомендованных производителем.

1.3.4 Своевременного выполнения периодических профилактических и регламентных работ, выполняемых **Авторизованными сервисными центрами (АСЦ) «КАТЮША».**

1.3.5 Установки на оборудовании последней официальной версии встроенного ПО (микропрограммное обеспечение), опубликованной на официальном сайте в разделе «Поддержка».

В случае нарушения любого из условий, перечисленных в п. 1.3.1 – 1.3.4 гарантия на оборудование автоматически снижается до 1 (одного) года, при нарушении п. 1.3.5 оборудование полностью снимается с гарантийного обслуживания.

1.4. Действие гарантии прекращается ранее указанного срока в случае изготовления на оборудовании количества отпечатков, превышающего гарантийный объём печати.

1.5. Порядок обновления программного обеспечения оборудования:
Для соблюдения условия, указанного в п. 1.3.5, клиент может выполнить обновление ПО одним из следующих способов:

- Самостоятельно — скачав файл прошивки для своей модели в разделе «Поддержка» на официальном сайте и установив его на оборудование согласно инструкции.

- В Авторизованном сервисном центре (АСЦ) — обратиться в ближайший АСЦ «КАТЮША»

1.6. В случае возникновения трудностей при самостоятельном обновлении программного обеспечения клиент может обратиться за бесплатной консультацией на горячую линию технической поддержки «Катюша»:

- Телефон: 8-800-333-85-86

- E-mail: support@katusha-it.ru

Специалисты поддержки помогут скачать корректную версию прошивки и проконсультируют по процедуре обновления.

ГК «Катюша»
Россия, 123317, Москва, Пресненская наб. 8, с.1,
Москва-Сити, МФК "Город Столиц"
www.katusha-it.ru

1.7. Гарантийный период для оборудования, ввод в эксплуатацию которого осуществляет сертифицированный специалист авторизованного сервисного партнера ГК «Катюша» составляет 36 месяцев с момента запуска оборудования и соблюдением правил п 1.3. Действие гарантии прекращается ранее указанного в случае изготовления на оборудовании количества отпечатков, превышающего гарантийный объём печати.

1.8. Условия ввода оборудования в эксплуатацию и гарантийные объемы печати приведены в пунктах 2 и 3.

1.9. Гарантия на оборудование предоставляется ГК «Катюша» и действует только на территории Российской Федерации.

1.10. Данная гарантия не покрывает возможных убытков от потери доходов, прибыли, расходов на временную замену оборудования, утраты данных и иных прямых или косвенных потерь, связанных с неисправностью оборудования.

ГК «Катюша»
Россия, 123317, Москва, Пресненская наб. 8, с.1,
Москва-Сити, МФК "Город Столиц"
www.katusha-it.ru

2. Гарантийные объемы печати для оборудования КАТЮША:

Монохромные						
Название аппарата	**Класс устройства**	**Гарантийный объем печати**				
		12 месяцев, стандартная гарантия	**24 месяца, стандартная гарантия**	**36 месяцев, стандартная гарантия**	**48 месяцев, расширенная**	**60 месяцев, расширенная**
Катюша P130/P133	Принтер формата А4	12 000	24 000	36 000	48 000	60 000
Катюша M130/133	МФУ формата А4	12 000	24 000	36 000	48 000	60 000
Катюша M140/240	МФУ формата А4	12 000	24 000	36 000	48 000	60 000
Катюша P140	Пинтер формата А4	12 000	24 000	36 000	48 000	60 000
Катюша P247	Принтер формата А4	120 000	240 000	360 000	480 000	600 000
Катюша M247	МФУ формата А4	120 000	240 000	360 000	480 000	600 000
Sindoh A500	Принтер формата А4	12 000	24 000	36 000	48 000	60 000
SIndoh M500	МФУ формата А4	12 000	24 000	36 000	48 000	60 000
Катюша M151	МФУ формата А3	250 000	500 000	750 000	1 000 000	1 250 000
Катюша M348/335	МФУ формата А3	300 000	600 000	900 000	1 200 000	1 500 000
Катюша M325/350/450	МФУ формата А3	300 000	600 000	900 000	1 200 000	1 500 000
Sindoh N511	МФУ формата А3	100 000	200 000	300 000	400 000	500 000
Sindoh N512	МФУ формата А3	110 000	220 000	330 000	440 000	550 000

ГК «Катюша»
Россия, 123317, Москва, Пресненская наб. 8, с.1,
Москва-Сити, МФК "Город Столиц"
www.katusha-it.ru

Полноцветные						
Название аппарата	**Класс устройства**	**Гарантийный объем печати**				
		12 месяцев, стандартная гарантия	**24 месяца, стандартная гарантия**	**36 месяцев, стандартная гарантия**	**48 месяцев, расширенная гарантия**	**60 месяцев, расширенная гарантия**
Катюша MC 230-	МФУ формата А4	30 000	60 000	90 000	120 000	150 000
Катюша PC 230-pp	Принтер формата	30 000	60 000	90 000	120 000	150 000
Катюша MC645/ 655	МФУ формата А3	200 000	400 000	600 000	800 000	1 000 000
Sindoh C300	МФУ формата А4	25 000	50 000	75 000	100 000	125 000
Sindoh D330e	МФУ формата А3	70 000	140 000	210 000	280 000	350 000
Sindoh D332e	МФУ формата А3	90 000	180 000	270 000	360 000	450 000

3. Гарантийный период и порядок ввода в эксплуатацию Оборудования КАТЮША:

Монохромные				
Название аппарата	**Класс устройства**	**Кто устанавливает устройство**		**Гарантийный период**
		Пользователь	**Инженер авторизованного сервисного партнера**	
Катюша P130 / P133	Принтер формата А4	●		**36 месяцев***
Катюша M130/M133	МФУ формата А4	●		
Катюша M140/240	МФУ формата А4			
Катюша P140	Принтер формата А4	●		
Катюша P247	Принтер формата А4	●		
Катюша M247	МФУ формата А4	●		
Sindoh A500	Принтер формата А4	●		
SIndoh M500	МФУ формата А4	●		
Катюша M151	МФУ формата А3		●	
Катюша M348/335	МФУ формата А3		●	
Катюша M325/350/450	МФУ формата А3	●	●	
Sindoh M511/512	МФУ формата А3		●	

Полноцветные				
Название аппарата	**Класс устройства**	**Кто устанавливает устройство**		**Гарантийный период**
		Пользователь	**Инженер авторизованного сервисного партнера**	
Sindoh C300	МФУ формата А4	●		**36 месяцев ***
Sindoh D330e/D332e	МФУ формата А3		●	
Катюша MC655	МФУ формата А3		●	
Катюша MC 230-pp	МФУ формата А4	●		
Катюша PC 230-pp	Принтер формата А4	●		

*** при соблюдении условий п. 1.3**

ГК «Катюша»
Россия, 123317, Москва, Пресненская наб. 8, с.1,
Москва-Сити, МФК "Город Столиц"
www.katusha-it.ru

4. Ограничения гарантии:

4.1 ГК «Катюша» предоставляет ограниченную гарантию на срок службы ресурсных частей и элементов. Под ресурсными частями и элементами понимаются любые части и элементы, ресурс которых зависит от объема копирования/печати, и которые, в соответствии с технической документацией производителя Оборудования, подлежат обязательной замене после изготовления определенного количества копий/отпечатков и/или времени эксплуатации (например, изделия из резины, нагревательные и прижимные валы, ножи очистки, ремни, фильтры и т.п.). Расходные материалы, перечисленные в п.4.1 настоящего Положения о гарантии, не попадают под действие ограниченной гарантии. Бесплатная замена ресурсных деталей, в течение гарантийного срока, осуществляется только при условии, что деталь не выработала свой ресурс и это может быть подтверждено документально предоставлением конфигурационного листа или другой технологической распечаткой с Оборудования, где будут присутствовать серийный номер аппарата, дата, показания счетчика аппарата и счетчика ресурса; предоставлением акта выполненных работ (подписанного и заверенного печатью Клиента (Покупателя) и Сервисной организации), где явным образом указаны дата, каталожный номер, наименование, ресурсной детали, серийный номер Оборудования и показания его счетчиков на момент замены. В течение гарантийного срока, бесплатная замена ресурсных деталей осуществляется только при условии, что деталь выработала менее 70% своего ресурса, и это может быть документально подтверждено. Если ресурсные запчасти, были заменены в рамках гарантии на устройство, при условии, что ресурс этих запчастей выработан не более чем на 70%, то гарантия на них действует не более срока окончания гарантии на аппарат.

4.2.Гарантия не распространяется на все виды программного обеспечения, как поставляемого с Оборудованием, так и дополнительно установленного.

4.2 Гарантия не распространяется на совместимость данного Оборудования с изделиями и программными продуктами третьих лиц в части их совместимости, либо конфигурирования систем.

4.3 Гарантия не распространяется на ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с купленным Оборудованием.

4.4 Гарантия не распространяется на Оборудование, вышедшее из строя в результате нарушения правил транспортировки. Гарантия не распространяется на оборудование, в отношении которого выполнялся предварительный запуск и подвергавшегося транспортировке после проведения процедур, предусмотренных руководством по установке (вводу в эксплуатацию) и/или демонтажа блокировочных/транспортных фиксаторов.

4.5 Гарантийному ремонту не подлежит Оборудование, вышедшее из строя в результате нарушения правил пользования, описанных в инструкциях и руководствах, прилагаемых к Оборудованию, и/или доступных на официальном сайте компании, использования неоригинальных расходных материалов и запасных частей, невыполнения периодических профилактических работ, несвоевременной замены ресурсных деталей, механического повреждения, а также вследствие возникновения форс-мажорных обстоятельств (пожара, стихийного бедствия, пр.).

4.6 Действие гарантии прекращается в случае технического обслуживания или ремонта Оборудования лицом, не уполномоченным и/или не сертифицированным компанией ГК «Катюша».

4.7 Рекомендуемая частота проведения планового технического обслуживания - не реже 1 раза за 6 месяцев. Плановое техническое обслуживание предусматривает проведение регламентных работ согласно технической документации производителя. Плановое техническое обслуживание не входит в перечень работ, выполняемых в рамках гарантии, и оплачивается Клиентом в соответствии с прейскурантом Сервисной организации.

5. В рамках гарантии не выполняются работы:

- по очистке, регулировке и настройке аппарата и его узлов (профилактические работы, цветовая калибровка, и т.п.);
- по замене расходных материалов и ресурсных деталей;
- по настройке программного обеспечения в сетевой среде Клиента (Покупателя);
- по эксплуатации Оборудования, перечисленного в руководствах, прилагаемых к Оборудованию и/или доступных на официальном сайте (например, устранение застреваний бумаги).

6. Порядок проведения гарантийного ремонта

6.1 В случае необходимости проведения гарантийного ремонта Покупатель имеет право обратиться к одному из Авторизованных сервисных партнёров, список которых приведён на сайте https://katusha-it.ru/service_center

6.2 Гарантийный ремонт может быть выполнен при предъявлении Покупателем неисправного оборудования вместе с заполненным гарантийным талоном установленного образца, при этом ГК «Катюша» оставляет за собой право дополнительно запросить у Покупателя платёжные документы для подтверждения факта покупки оборудования. Гарантийные талоны, выданные другими лицами и/ или организациями, недействительны.

6.3 При гарантийном обращении в авторизованный сервисный центр КАТЮША, гарантийный ремонт печатной техники осуществляется только с предоставленным полным комплектом оригинальных расходных материалов, которые установлены в оборудовании.

6.4 Все замененные по гарантии детали являются собственностью ГК «Катюша» и подлежат возврату по первому требованию.

6.5 Гарантийный ремонт не может быть причиной продления установленного гарантийного срока.

6.6 Гарантийный ремонт производится по месту установки Оборудования. По желанию Заказчика допускается доставка устройства в Авторизованный сервисный центр (АСЦ) силами Заказчика.

Если до места установки Оборудования невозможно добраться на автомобиле и требуется использование другого вида транспорта, может потребоваться дополнительная плата, увеличение времени реагирования, сокращение часов обслуживания либо изменение условий вывоза и доставки — по усмотрению ГК «Катюша». Точные условия обслуживания в указанных точках уточняйте у локального партнёра «Катюша». Зоны предоставления услуги и расценки в некоторых географических регионах могут отличаться. Диагностика аппарата в случаях неподтверждения претензий к его работоспособности и отсутствия дефектов, возникших по вине производителя, является платной услугой и оплачивается собственником (а в случае аренды или лизинга — арендатором, субарендатором или лизингополучателем) Оборудования.

ГК «Катюша»
Россия, 123317, Москва, Пресненская наб. 8, с.1,
Москва-Сити, МФК "Город Столиц"
www.katusha-it.ru

7. Гарантийный талон

7.1 Для оборудования, которое может быть введено в эксплуатацию пользователем самостоятельно, для оформления гарантии необходимо заполнить форму на сайте www.katusha-it.ru в разделе **ПОДДЕРЖКА.** В течение 8 рабочих часов в ответ на запрос будет выслан заполненный гарантийный талон.

7.2 Для оборудования, ввод в эксплуатацию которого осуществляет сертифицированный специалист авторизованного сервисного партнера ГК «Катюша», продавец обязан обеспечить установку и ввод в эксплуатацию поставленного оборудования исключительно сертифицированными специалистами авторизованного сервисного партнера ГК «Катюша».

Для активации гарантии необходимо заполнить форму на сайте www.katusha-it.ru в разделе **ПОДДЕРЖКА** и приложить **Акт регистрации оборудования.** Гарантия активируется с момента передачи в ГК «Катюша» отсканированной копии Акта регистрации оборудования, срок гарантии исчисляется с момента ввода оборудования в эксплуатацию.

7.3 Гарантийный талон действителен только при условии чёткого и разборчивого заполнения всех полей.

7.4. Гарантийный талон может быть признан недействительным в случае:

– неправильного либо неполного заполнения;

– отсутствия подписи и/или печати Покупателя либо Продавца;

– наличия помарок, исправлений, невозможности корректного установления информации;

– несоответствия серийных номеров.

8. Порядок заполнения гарантийного талона

В гарантийном талоне должны быть указаны следующие сведения:

Информация о Покупателе:

- наименование организации;
- код города, номер телефона;
- почтовый адрес (индекс, наименование субъекта Федерации (республики/области), город, улица, дом, номер офиса).

Информация об Оборудовании:

- производитель
- модель оборудования;
- серийный номер;
- дата продажи.

Образцы гарантийных талонов приведены на сайте https://www.katusha-it.ru/guarantee

ГК «Катюша»
Россия, 123317, Москва, Пресненская наб. 8, с.1,
Москва-Сити, МФК "Город Столиц"
www.katusha-it.ru

9. Расширенная гарантия

9.1 Расширенная гарантия увеличивает гарантийный срок до 60 месяцев

9.2 Расширенная гарантия может быть применима только на новое оборудования, продаваемое Компанией конечным клиентам.

9.3 Стоимость расширенной гарантии устанавливается прайс-листом ГК «Катюша».

9.4 Для расширенной гарантии сохраняются все условия стандартной гарантии. Действие расширенно гарантии прекращается в случае технического обслуживания или ремонта оборудования лицом, не уполномоченным и/или не сертифицированным ГК «Катюша».

9.5 Несвоевременное проведение периодических профилактических работ и несвоевременная замена ресурсных деталей являются основанием для прекращения расширенной гарантии.

9.6 В случае принятия решения о замене оборудования, ГК «Катюша» оставляет за собой право заменить оборудование на аналогичное по техническим характеристикам. Замена оборудования в рамках расширенной гарантии не является основанием для продления установленного гарантийного срока.

10. Контакты

Техническая поддержка ГК «Катюша» стремится сделать использование оборудования простым и удобным. В случае возникновения трудностей при использовании оборудования, Покупатели могут обратиться за технической поддержкой к одному из Авторизованных сервисных партнёров https://katusha-it.ru/service_center или в техническую поддержку ГК «Катюша»:

- по телефону горячей линии: 8-800-333-85-86
- по электронной почте: support@katusha-it.ru