

## 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. Действие гарантии прекращается ранее указанного срока в случае изготовления на оборудовании количества отпечатков, превышающего гарантийный объем печати.
- 1.4. Гарантийный период для оборудования, ввод в эксплуатацию которого осуществляет сертифицированный специалист авторизованного сервисного партнера ГК «Катюша» составляет 36 месяцев с момента запуска оборудования. Действие гарантии прекращается ранее указанного в случае изготовления на оборудовании количества отпечатков, превышающего гарантийный объем печати.
- 1.5. Условия ввода оборудования в эксплуатацию и гарантийные объемы печати приведены в пунктах 2 и 3.
- 1.6. Гарантия на оборудование предоставляется ГК «Катюша» и действует только на территории Российской Федерации.
- 1.7. 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.

### 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 A4 | 12 000                           | 24 000                          | 36 000                           | 48 000                  | 60 000                  |
| Катюша M130/133   | МФУ формата A4     | 12 000                           | 24 000                          | 36 000                           | 48 000                  | 60 000                  |
| Катюша M140/240   | Принтер формата A4 | 12 000                           | 24 000                          | 36 000                           | 48 000                  | 60 000                  |
| Катюша P140       | МФУ формата A4     | 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 | МФУ формата А3     | 300 000 | 600 000 | 900 000 | 1 200 000 | 1 500 000 |
| Катюша M325 | МФУ формата А3     | 300 000 | 600 000 | 900 000 | 1 200 000 | 1 500 000 |
| Катюша M350 | МФУ формата А3     | 300 000 | 600 000 | 900 000 | 1 200 000 | 1 500 000 |
| Катюша M450 | 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   |

### 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 |
| 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                          |
| Катюша MC655      | МФУ формата А3   | 200 000                          | 400 000                         | 600 000                          | 800 000                          | 1 000 000                        |

### 3. Оборудование, требующее установки сертифицированным сервисным инженером

#### Монохромные

| Название аппарата  | Класс устройства   | Кто устанавливает устройство |                                             | Гарантийный период |
|--------------------|--------------------|------------------------------|---------------------------------------------|--------------------|
|                    |                    | Пользователь                 | Инженер авторизованного сервисного партнера |                    |
| Катюша P130 / P133 | Принтер формата А4 | •                            |                                             | 12 месяцев         |
| Катюша M130/M133   | МФУ формата А4     | •                            |                                             |                    |
| Катюша M140/240    | Принтер формата А4 |                              |                                             |                    |
| Катюша P140        | МФУ 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        | МФУ формата А3     |                              | •                                           |                    |
| Катюша M325        | МФУ формата А3     | •                            | •                                           |                    |
| Катюша M350        | МФУ формата А3     | •                            | •                                           |                    |
| Катюша M450        | 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   | •                            |                                             | 12 месяцев         |
| Sindoh D330e/D332e | МФУ формата А3   |                              | •                                           |                    |
| Катюша MC655       | МФУ формата А3   |                              | •                                           |                    |

### 3. Ограничения гарантии:

3.1. ГК «Катюша» не предоставляет гарантию на расходные материалы, в том числе установленные в новом Оборудовании на заводе-изготовителе.

Под расходными материалами понимаются тонер, тонер-картриджи, фоторецепторы (фотобарабаны), копи- и принт-картриджи, блоки формирования изображения, бункеры сбора отработанного тонера и сопутствующие товарные позиции, продаваемые для Оборудования.

3.2 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.3.1 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.

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

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

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

3.6 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.

3.7 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.).

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

3.9. 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.

#### **4. 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, перечисленные в руководствах, прилагаемых к Оборудованию и/или доступных на официальном сайте (например, устранение застреваний бумаги).

#### **5. Порядок проведения гарантийного ремонта**

5.1. 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](https://katusha-it.ru/service_center)

5.2. 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.

5.3 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.

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

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

5.6 Гарантийный ремонт производится по месту установки Оборудования. Если Оборудование находится за пределами населённого пункта, где расположена Сервисная организация, последняя вправе потребовать от Покупателя возмещения всех расходов, связанных с выездом инженера к месту установки Оборудования. 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.

## 6. Гарантийный талон

6.1 Для оборудования, которое может быть введено в эксплуатацию пользователем самостоятельно, для оформления гарантии необходимо заполнить форму на сайте [www.katusha-it.ru](http://www.katusha-it.ru) в разделе **ПОДДЕРЖКА**.

В течение 8 рабочих часов в ответ на запрос будет выслан заполненный гарантийный талон.

6.2 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](http://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.

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

6.4. 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.

## 7. Порядок заполнения гарантийного талона

В талоне должна быть указана информация о:

Покупателе:

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

Оборудовании:

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

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

## 8. Расширенная гарантия

8.1. Расширенная гарантия увеличивает гарантийный срок до 48 и 60 месяцев

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

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

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

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

8.6. 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.

## 9. 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](https://katusha-it.ru/service_center) или в техническую поддержку ГК «Катюша» по телефону горячей линии 8-800-333-85-86, а также посредством электронной почты [support@katusha-it.ru](mailto:support@katusha-it.ru)