

Что такое Сертификат «Сервисная Модель» Катюша

Сертификат «Сервисная Модель» Катюша – это полноценный аутсорсинг точки печати от ГК "Катюша" с использованием оборудования Катюша, с уже подобранным индивидуально под каждую модель оборудования рекомендованным набором параметров.

Сертификат «Сервисная Модель» Катюша позволяет получать необходимую для офиса печатную продукцию и сосредоточиться на основной деятельности компании, не заботясь о приобретении оборудования, расходных материалов, неисправностях и поломках и получать высококачественный сервис от специалистов и сервисных партнеров ГК "Катюша".

Для чего необходим Сертификат «Сервисная Модель» Катюша

Приобретая *Сертификат «Сервисная Модель» Катюша*, заказчик имеет возможность:

- перейти от Капитальных затрат к Операционным. Пропадает необходимость держать основные фонды (оборудование) на балансе, учитывать амортизацию основных средств, заниматься их списанием и утилизацией;
- точнее планировать ежегодные расходы на офисную печать, так как поставка расходных материалов и запасных частей, ремонт и консультации в рамках Сертификата выполняются без дополнительной оплаты, а выезды инженера к заказчику позволяют избежать необходимости доставки устройства в сервисные центры;
- минимизировать риски, связанные с некачественной печатью или сложностями в эксплуатации печатного оборудования;
- не беспокоится о необходимости поиска сервисного специалиста и сосредоточиться на основном бизнесе;
- сократить нагрузку на собственный департамент технической поддержки, позволяя сотрудникам департамента заниматься только профильной деятельностью.

Все эти задачи, связанные с офисной печатью, берет на себя персонал и авторизованные сервисные центры ГК "Катюша".

Состав Сертификатов «Сервисная Модель» Катюша

Сертификат «Сервисная Модель» Катюша включает в себя:

- Предоставление 1 единицы оборудования на срок 12, 24 или 36 месяцев - модель подбирается на основе потребностей заказчика;
- Установленный объем печати на весь срок – фиксированный в зависимости от выбранной модели оборудования;
- Предоставление расходных материалов – количество зависит от выбранной модели оборудования, предоставляется сразу в полном объеме;
- Выезд инженера для установки оборудования на месте эксплуатации – для аппаратов формата А3;
- Выезд инженера для проведения регулярного технического обслуживания оборудования – периодичность проведения ТО согласно технической документации выбранной модели оборудования;
- Выезд инженера для проведения ремонтных работ – неограниченное количество раз при возникновении инцидентов;
- Замена Ресурсных деталей и Запасных частей – решение о замене принимается техническим специалистом;
- Время восстановления процесса печати – 24 рабочих часа
- Круглосуточная техническая поддержка
- После окончания любого Сертификата заказчик имеет возможность приобрести Сертификат продления или выкупить оборудование за **199** рублей.

География обслуживания

Обслуживание по Сертификатам «Сервисная Модель» Катюша осуществляется на всей территории РФ в радиусе 40 км от ближайшего сервис-центра.

Если заказчик находится на большем расстоянии от сервис-центра, то для выезда инженера может потребоваться дополнительная оплата за удаленность. В этом случае возможно увеличение времени реагирования и выезда специалиста. Возможности предоставления уточняйте у локального авторизованного партнера ГК "Катюша". Зоны предоставления услуги и расценки в некоторых географических регионах могут отличаться.

Куда обращаться по сервисному случаю?

В случае возникновения сложностей с оборудованием обращаться необходимо по электронной почте help@katusha-it.ru или по телефону **8 800 333 85 86**.

Для регистрации инцидента необходимо сообщить следующую информацию

- Наименование заказчика
- Серийный номер Оборудования
- Модель Оборудования
- Имя сотрудника
- Контактный телефон и адрес электронной почты
- Адрес, по которому расположено Оборудование
- Суть проблемы
- При необходимости прикрепит скан-копию дефектного отпечатка

Куда можно пожаловаться на качество обслуживания?

По вопросам качества работы можно обращаться по электронной почте support@katusha-it.ru или по телефону **8 800 333 85 86**

Для регистрации жалобы необходимо сообщить следующую информацию

- Наименование заказчика
- Серийный номер Оборудования
- Модель Оборудования
- Имя сотрудника
- Контактный телефон и адрес электронной почты
- Адрес, по которому расположено Оборудование
- Суть претензии