

Что такое сервисные пакеты Катюша

Сервисные пакеты Катюша – это сервисный продукт ГК "Катюша", расширяющий условия стандартной гарантии на оборудование Катюша.

Сервисный пакет Катюша позволяет получать удовольствие от всего многообразия функционала оборудования Катюша, не заботясь о неисправностях и поломках и получать высококачественный сервис от специалистов и сервисных партнеров ГК "Катюша".

Сервисный пакет Катюша прикрепляется к определенной единице оборудования и действует определенный в сервисном пакете срок или рамках определенного для каждой модели объема печати.

Для чего необходимы сервисные пакеты Катюша

Стандартные гарантийные обязательства, устанавливаемые ГК "Катюша" на оборудование, в большинстве случаев отвечают потребностям заказчика. Тем не менее, для критических точек печати, имеющих повышенную чувствительность к неработоспособности оборудования, целесообразно расширить действие стандартной гарантии. Кроме того, сервисный пакет Катюша позволит не беспокоиться о необходимости поиска сервисного специалиста и сосредоточиться на основном бизнесе.

Приобретая сервисный пакет Катюша, заказчик имеет возможность минимизировать риски, связанные с простоем оборудования, некачественной печатью или сложностями в эксплуатации Оборудования. Все эти задачи берет на себя персонал и авторизованные сервисные центры ГК "Катюша".

Сервисные пакеты Катюша позволяют точнее планировать ежегодные расходы на эксплуатацию оборудования, так как ремонт и консультации в рамках пакета выполняются без дополнительной оплаты, а выезды инженера к заказчику позволяют избежать необходимости доставки устройства в сервисные центры.

Категории сервисных пакетов Катюша

В данный момент времени мы предлагаем три категории сервисных пакетов Катюша.

1. Расширенная гарантия.
2. Выезд инженера на место установки оборудования
3. Установка, запуск, ввод оборудования в эксплуатацию

Расширенная гарантия

Расширенная гарантия увеличивает гарантийный срок на 12, 24, 36 или 48 месяцев. Действие расширенной гарантии прекращается ранее указанного срока в случае изготовления на оборудовании количества отпечатков, превышающего гарантийный объем печати.

Расширенная гарантия оплачивается отдельно и может быть применима только к новому оборудованию, продаваемому Компанией конечным клиентам. Расширенная гарантия приобретается только одновременно с покупкой нового оборудования.

Расширенная гарантия приобретается на конкретное оборудование

Для расширенной гарантии сохраняются условия и ограничения стандартной гарантии.

Действие расширенной гарантии прекращается в случае технического обслуживания или ремонта оборудования лицом, не уполномоченным и/или не сертифицированным ГК "Катюша".

Действие расширенной гарантии прекращается в случае

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

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 Покупателем в соответствии с прейскурантом авторизованного сервисного партнера.

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.

Расширенная гарантия не распространяется:

На расходные материалы, в том числе находящиеся в купленном оборудовании. Под расходными материалами понимаются: тонер, тонер-

картриджи, носитель (девелопер), фоторецепторы (фотобарабаны), копи- и принт-картриджи, блоки формирования изображения, ленты и ролики переноса изображения, бункеры сбора отработанного тонера и сопутствующие товарные позиции, продаваемые для оборудования.

На все виды программного обеспечения, как поставляемого с оборудованием, так и дополнительно установленного.

На совместимость данного оборудования с изделиями и программными продуктами третьих лиц в части их совместимости либо конфигурирования систем.

На ущерб, причинённый другому оборудованию, работающему в сопряжении с купленным оборудованием.

На 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 и пр.).

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.

Ограничение расширенной гарантии

ГК "Катюша" предоставляет ограниченную гарантию на срок службы ресурсных деталей. Под ресурсными частями и элементами понимаются любые части и элементы, ресурс которых зависит от объёма копирования/печати и которые в соответствии с технической документацией производителя оборудования подлежат обязательной замене после изготовления определённого количества копий/отпечатков и/или времени эксплуатации (например, изделия из резины, нагревательные и прижимные валы, ножи очистки, ремни, фильтры и т. п.). В течение гарантийного периода на оборудование 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. Расходные материалы не попадают под действие ограниченной гарантии.

Действие гарантии прекращается в случае ввода в эксплуатацию, технического обслуживания или ремонта оборудования лицом, не уполномоченным и/или не сертифицированным ГК "Катюша".

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.

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 информационной среде Покупателя;
- по эксплуатации оборудования, перечисленные в руководствах, прилагаемых к оборудованию и/или доступных на официальном сайте компании, например, устранение замятия бумаги.

Выезд инженера на место установки оборудования

Исполнитель осуществляет прием и обработку Обращений Заказчика по телефону **8 800 333 85 86** по рабочим дням с 8:30 до 18:00 по Московскому времени. Кроме этого, возможно обращение к локальному авторизованному сервисному партнеру ГК "Катюша".

Исполнитель осуществляет прием обращений Заказчика на электронный адрес help@katusha-it.ru круглосуточно, в режиме 24/7/365. Обработка Обращений производится во время предоставления Услуги по рабочим дням с 8.30 до 18.00 по Московскому времени. ГК "Катюша" подтверждает получение обращения.

ГК "Катюша" оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил Заказчик.

Удаленная диагностика и техническая поддержка

После регистрации вашего обращения технические специалисты ГК "Катюша" начинают работу по диагностике и устранению проблемы. Техническая поддержка осуществляется по телефону или электронной почте в рабочее время.

Перед выездом к клиенту техническая поддержка может выполнить:

- Удаленную дистанционную диагностику оборудования с помощью средств удаленной технической поддержки либо других доступных методов
- Подготовить рекомендации для самостоятельного решения вопроса Заказчиков
- Обновление микропрограммного обеспечения оборудования

Обслуживание на месте эксплуатации

Если проблема с оборудованием не может быть решена дистанционно, ремонт оборудования, на которое распространяется сервисный пакет Катюша "Выезд на следующий рабочий день", производит авторизованный сервисный центр ГК "Катюша" на месте установки оборудования.

В рамках ремонта оборудования на месте установки авторизованный сервисный партнер ГК "Катюша" осуществляет:

- диагностику неисправности с определением вышедших из строя узлов и деталей;
- замену, при необходимости, вышедших из строя деталей и частей при наличии этих деталей и узлов у Заказчика;
- ремонт оборудования и устранение неисправностей по технологии ГК "Катюша";
- штатную настройку оборудования, определенную технической документацией;

Если потребуются дополнительные запасные части или ресурсы, работа может быть временно приостановлена до их получения.

В рамках сервисного пакета 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 информационной среде Заказчика;

– по эксплуатации оборудования, перечисленные в руководствах, прилагаемых к оборудованию и/или доступных на официальном сайте компании.

В некоторых случаях ГК "Катюша" может решить, что вместо ремонта определенных устройств целесообразнее выполнить их замену. На замену предоставляются либо новые устройства, либо эквивалентные новым по своим эксплуатационным характеристикам. Замененные устройства возвращаются в собственность ГК "Катюша".

Время реагирования при обслуживании оборудования на месте эксплуатации соблюдается только в том случае, если Заказчик находится в пределах 40 км от сервисного центра «Катюша». Время прибытия специалиста к клиенту, организация которого расположена на расстоянии более 40 км от сервисного центра «Катюша» может отличаться от заявленного.

За выезд на расстояние свыше 40 км, клиент дополнительно оплачивает транспортные расходы.

Если до места установки оборудования невозможно добраться на автомобиле и необходим другой транспорт, может потребоваться дополнительная плата, увеличение времени реагирования, сокращение часов обслуживания или изменение условий вывоза и доставки по усмотрению ГК "Катюша". Точные условия обслуживания в указанных точках уточняйте у локального партнера «Катюша». Зоны предоставления услуги и расценки в некоторых географических регионах могут отличаться.

Завершение работы

Работа считается выполненной после того, как представитель ГК "Катюша" убедится, что устранены неисправности или выполнена замена оборудования. ГК "Катюша" не несет ответственности за потерю данных.

Проверка может быть выполнена с помощью теста самодиагностики оборудования, автономной диагностики или визуального контроля правильности функционирования. Уровень тестирования, необходимый для проверки эффективности ремонта оборудования, определяется ГК "Катюша".

Право выбора окончательного способа решения всех проблем, о которых сообщил заказчик, остается за ГК "Катюша".

Установка, запуск, ввод оборудования в эксплуатацию

Для оборудования формата А3 с сервисным пакетом Катюша предполагается запуск силами авторизованного сервисного центра или сотрудником сервисной и технической поддержки ГК "Катюша". При этом выполняется:

- распаковка, проверка на целостность и сборка в соответствии со спецификациями;
- установка дополнительных компонентов, приобретенных отдельно;
- подсоединение оборудования к сетевой инфраструктуре заказчика;
- базовая проверка работоспособности;
- краткий инструктаж для заказчика;

В ходе краткого инструктажа выполняется:

№	Содержание
1	<p>Общая информация об аппарате, техника безопасности, правовые ограничения</p> <ul style="list-style-type: none"> • Информирование заказчика о комплектации аппарата дисками с ПО, драйверами, инструкциями пользователя и распечатанной инструкции пользователя • Доведение информации по технике безопасности • Условия эксплуатации оборудования и качество печати • Правовые ограничения при копировании • Включение, выключение машины • Замена тонера • Замена бункера отработанного тонера (если есть) • Общая информация о кнопках панели управления
2	<p>Добавление бумаги</p> <ul style="list-style-type: none"> • Показать лотки для бумаги • Показать, как загружается бумага
3	<p>Основные блоки аппарата</p> <ul style="list-style-type: none"> • Открытие передней крышки • Показать, как открывается дуплекс • Показать путь прохождения бумаги • Показать ручки и крышки для удаления замятия • Порядок удаления замятий бумаги • Счетчик, снятие показаний
4	<p>Настройка параметров лотков для бумаги</p> <ul style="list-style-type: none"> • Типы бумаг • Размер бумаги • Плотность бумаги
5	<p>Финишные опции (опционально)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Открытие крышек • Показать путь прохождения бумаги
6	<p>Режим копирования</p> <ul style="list-style-type: none"> • Копирование со стекла экспонирования • Двухстороннее копирование со стекла экспонирования • Копирование с использованием автоподатчика (опционально) • Двухстороннее копирование с использованием автоподатчика (опционально) • Установка количества копий

7	<p>Демонстрация сканирования</p> <ul style="list-style-type: none"> • Демонстрация сканирования производится на предварительно настроенном ноутбуке инженера • Демонстрация работы с драйвером печати, пробная печать • Выбор лотка • Выбор типа бумаги/плотности (опционально) * Выбор финишных опций • Выбор двухсторонней/односторонней печати • Демонстрация процесса печати
8	<p>Информирование Заказчика по порядку обращения в отдел сервисной и технической поддержки - телефоны - e-mail - необходимая информация</p>
9	<p>Ответы на возникшие вопросы по пунктам вводного инструктажа</p>

Для каких видов оборудования предназначается сервисный пакет Катюша?

Приобретение сервисного пакета Катюша возможно только для нового оборудования.

Сервисные пакеты Катюша доступны для всей видов офисного печатного оборудования Катюша.

Для оборудования, с приобретенным сервисным пакетом Катюша возможно продление пакета совокупно до 5-ти лет с момента установки оборудования (в некоторых случаях до 5-ти лет с момента продажи оборудования)

Когда лучше покупать сервисный пакет Катюша?

ГК "Катюша" рекомендует приобретать сервисный пакет Катюша одновременно с заказом оборудования.

География обслуживания

Обслуживание по сервисному пакету Катюша «Расширенная гарантия» осуществляется на всей территории РФ.

Обслуживание по сервисному пакету Катюша «Выезд на следующий рабочий день» осуществляется на всей территории РФ в радиусе 120 км от ближайшего сервис-центра.

Обслуживание по сервисному пакету Катюша «Установка, запуск, ввод оборудования в эксплуатацию» осуществляется на всей территории РФ в радиусе 120 км от ближайшего сервис-центра.

Если заказчик находится на большем расстоянии от сервис-центра, то для ремонта или установки оборудования 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".

Куда обращаться по сервисному случаю?

В случае возникновения сложностей с оборудованием, то обращаться по нему необходимо по электронной почте help@katusha-it.ru или по телефону **8 800 333 85 86**. Кроме этого, возможно обращение к локальному авторизованному сервисному партнеру ГК "Катюша".

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