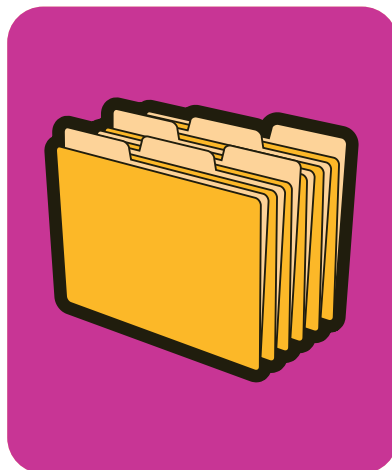


руководство для
дилеров по
гарантийным
предложениям
в отношении
расходных
материалов **hp** для
струйных принтеров



Компания HP глубоко осознаёт важность высокого доверия, оказываемого Вами и Вашими клиентами производительности и надёжности печатных расходных материалов и продуктов HP. Именно поэтому HP старается разрабатывать взаимовыгодные гарантийные предложения, отличающиеся доступностью понимания и простотой реализации. Это означает, что даже в той маловероятной ситуации, когда в течение срока действия гарантии у Ваших клиентов возникнут проблемы с дефектными расходными материалами HP для струйных принтеров, эти проблемы будут полностью устранены.

Мы хотим быть уверены в том, что и Вы, и Ваши клиенты понимаете принципы реализации гарантийных предложений HP. Для упрощения оценки и проверки обоснованности претензий Ваших клиентов компания HP предлагает Вашему вниманию данное руководство по гарантийным предложениям в отношении расходных материалов HP для струйных принтеров.

гарантийные предложения hp в отношении расходных материалов для струйных принтеров

Гарантия на чернильный картридж, струйный картридж и печатающую головку предусматривает отсутствие дефектов в материалах и дефектов, вызванных некачественной работой, в течение всего срока действия гарантии*. По окончании этого срока сохранение предусмотренных эксплуатационных показателей не гарантируется. Гарантия покрывает любые дефекты и неисправности в новом картридже или печатающей головке.

срок действия гарантии

Срок действия гарантии начинается с даты изготовления и продолжается до даты окончания гарантии. Обе эти даты наносятся на продукт в процессе его изготовления.

По общему правилу дата окончания гарантии вычисляется путём прибавления

- 6 месяцев к дате, указанной после слов “установить до” – для картриджей
- 12 месяцев к дате, указанной после слов “установить до” – для печатающих головок

Это означает, что для большей части расходных материалов HP для струйных принтеров*, установленных к дате, указанной после слов “установить до”, срок действия гарантии будет составлять 6 месяцев с пребыванием в принтере для картриджей и 12 месяцев с пребыванием в принтере – для печатающих головок.

Дата окончания гарантии наносится печатным способом на картриджи и лазерным гравированием – на печатающие головки в формате гggg/мм/дд (например, 2003/06/28). См. иллюстрации на обратной стороне листа для определения мест нанесения дат.

Повреждённые продукты защищены гарантией при условии, если они возвращены до даты окончания предусмотренной для них гарантии. В противном случае срок действия данной гарантии истек.

Срок действия гарантии на чернильные и струйные картриджи HP действителен:

- до момента окончания чернил HP или до даты окончания гарантии – в зависимости от того, какое из указанных событий наступает быстрее.

Срок действия гарантии на печатающие головки HP действителен:

- до даты окончания гарантии или до момента превышения “типичного срока эксплуатации”, указанного в руководстве к принтеру или контракте – в зависимости от того, какое из событий наступает быстрее.

полезная терминология

Дата, указываемая после слов “установить до”, – это дата, до наступления которой расходные материалы HP для струйных принтеров должны быть установлены в принтер и использованы для печати в целях обеспечения максимал-

ьного срока годности продукта. Эта дата четко отпечатана на задней стороне упаковки в нижнем правом углу.

Срок хранения печатных расходных материалов HP – это период времени, начинающийся с даты изготовления и продолжающийся до даты, указываемой после слов “установить до”. **В зависимости от продукта, срок хранения может составлять от 12 до 24 месяцев.** Чем раньше Ваш клиент установит в принтер приобретённый им картридж или печатающую головку, тем дольше будет срок действия гарантии.

пример:

Ваш клиент приобрёл картридж в июне 2002 года. Дата изготовления картриджа – 2002/03/29. Срок хранения картриджа составляет 18 месяцев, и поэтому после слов “установить до” следует дата 2003/09/30. Если Ваш клиент установит картридж к этой дате, срок действия гарантии продлится на 6 дополнительных месяцев с пребыванием в принтере и истечёт к марту 2004 года. Таким образом, в данном примере суммарный срок действия гарантии составит два года, начиная с даты изготовления и заканчивая датой окончания гарантии, которая наступит спустя 6 месяцев после даты, указанной вслед за словами “установить до”.

*Чернильный картридж HP № 14 является исключением. Он имеет лишь 3-х месячную гарантию и ограниченный срок пребывания в принтере. На упаковке этого картриджа имеется надпись “Must Install Before” (“Обязательно установить до”) и соответствующая дата. Если картридж будет установлен до этой даты, срок его пребывания в принтере составит 18 месяцев. Если картридж будет установлен после указанной даты, срок его пребывания в принтере составит менее 18 месяцев, т.к. этот картридж запрограммирован на прекращение функционирования по окончании срока своего пребывания в принтере. Принтер не будет работать, пока этот картридж не будет заменён.

рекомендации по рассмотрению претензий клиентов

Мы берём на себя обязательство обеспечивать нашим клиентам неизменно высокое качество результатов печати. Мы выполняем это обязательство, поставляя только подлинные продукты и расходные материалы HP. Наша гарантия не распространяется на израсходованные, восстановленные, повторно заправленные, неправильно использовавшиеся и каким-либо образом модифицированные продукты.

Для быстрого и эффективного рассмотрения претензий, предъявляемых Вашими клиентами в период действия гарантии, мы предлагаем Вам про- верить следующее:

является ли данный продукт подлинным изделием HP?

Проверьте, имеются ли на представленном изделии оригинальные наклейка и код продукта HP. Если их нет, или если продукт имеет наклейку с логотипом другого производителя или компании, выполнившей повторную заправку, то этот продукт не является подлинным изделием HP.

является ли упаковка данного продукта оригинальной?

Если продукт возвращён в упаковке других производителей (не HP), еще раз проверьте его подлинность.

повреждён ли продукт или его упаковка в процессе транспортировки?

Если да, то на этот продукт гарантия не распространяется.

подвергался ли картридж модификации?

Проверьте картридж на отсутствие оригинальных наклеек HP, наличие отверстий для повторной заправки или установку непредусмотренного для этого картриджа колпачка. Любой из этих признаков может являться свидетельством повторной заправки или вмешательства в конструкцию картриджа. Проверьте картридж на наличие "пробок", которые могут располагаться в его верхней или нижней части.

является ли картридж израсходованным?

Если да, то этот продукт уже не охватывается гарантией. Вес картриджа можно проверить на web-сайте Connect Online по адресу: www.connect-online.hp.com.

спрашивайте у Вашего клиента образец распечатанного документа

Несмотря на то, что это требование не является обязательным, оно способно упростить выявление причины возникновения проблемы. Если выполнение этого требования невозможно, запрашивайте от клиента краткое письменное описание сути возникшей

проблемы. Большая часть возвращённых изделий в рабочем порядке тестируется компанией HP на предмет выявления причин возникших дефектов.

Для упрощения этой процедуры Вы можете загрузить с web-сайта Connect Online соответствующий бланк для комментариев, подлежащий заполнению Вашим клиентом.

замечания по возвращаемым продуктам

Пожалуйста, прикрепите резинкой к картриджу заполненный клиентом бланк и образец распечатанного документа. Пожалуйста, используйте оригинальную упаковку (при её наличии) и не закрывайте сопла картриджа ни самоклеящейся плёнкой, защищающей сопла при поставке, ни какой-либо другой плёнкой.

Новейшую информацию и регулярные обновления данного руководства можно загрузить в формате pdf с web-сайта Connect Online, находящегося по адресу www.connect-online.hp.com.

продукты, не охватываемые гарантией

- неиспользованные картриджи
- израсходованные картриджи
- каким-либо образом модифицированные картриджи или картриджи, конструкция которых подверглась постороннему вмешательству
- продукты, повреждённые в процессе транспортировки
- продукты, изготовленные другими производителями (не HP)
- продукты с просроченной датой окончания гарантии

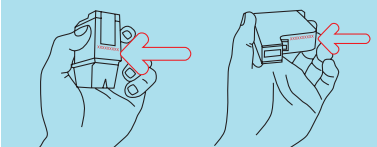
рекомендации по выявлению соответствия продукта срокам действия гарантии

Для быстрого ответа на вопрос, соответствует ли представленный клиентом продукт срокам действия гарантии, необходимо проверить дату окончания гарантии. Эта дата размещается в разных местах, в зависимости от того, какую печатающую головку или картридж представил Ваш клиент.

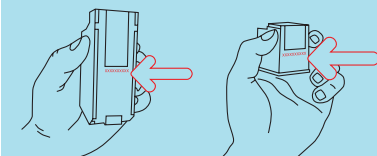
Посетите www.connect-online.hp.com, а затем следуйте по пути /product/supplies/product/product information/HP Inkjet warranty statement.



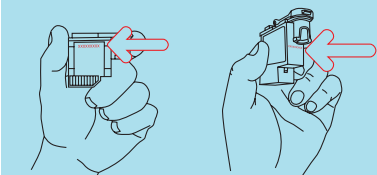
места нанесения дат окончания гарантии hp



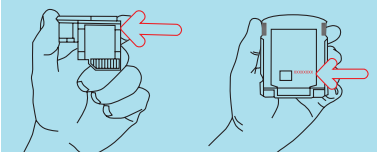
струйные картриджи...
hp № 25, 26 и 49 струйные картриджи...
hp № 45, 15 и 40



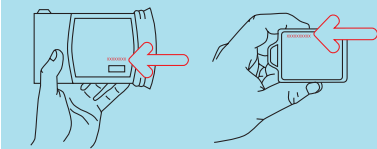
струйные картриджи...
hp № 41, 23, 78 и 17 струйный картридж...
hp № 57



печатающие головки
hp № 11 и 14 печатающая головка
hp № 12



печатающие головки
hp № 10 и 80 чернильные картриджи
hp № 10, 11 и 12



чернильные картриджи...
hp № 80 и 81 чернильный картридж
hp № 14