

Руководство для дилеров по гарантийным предложениям в отношении расходных материалов HP для лазерных 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 лазерных 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 лазерных принтеров.



Ограниченные гарантийные обязательства о предоставлении на льготных условиях страховой гарантии HP на картриджи и барабаны передачи изображений для принтеров HP LaserJet

В данном продукте HP гарантируется отсутствие дефектов в материалах и производственных дефектов.

Данная гарантия не распространяется на продукты, которые (а) были повторно заправлены, восстановлены, переработаны или каким-либо образом модифицированы, в которых (б) возникли неполадки вследствие неправильного использования, несоблюдения условий хранения или эксплуатации в условиях окружающей среды, не отвечающих опубликованным требованиям для данного принтерного продукта, либо которые (с) подверглись обычному эксплуатационному износу.

Гарантийное обслуживание предоставляется при условии возврата продукта по месту его приобретения (с приложением письменного описания неполадки и образцов печати) или обращения в центр поддержки клиентов HP. Компания HP по своему усмотрению либо заменит продукты с подтвержденными дефектами, либо возместит затраты на приобретение таких продуктов в размере их покупной цены.

Картриджи для чёрно-белых и цветных лазерных принтеров HP например, 92274A, 92275A, 92291A, 92295A, C4149A, C4150A, C4151A, C4152A

Комплекты барабана HP Color LaserJet например, C4153A, C4195A

Ограниченные гарантийные обязательства о предоставлении на льготных условиях страховой гарантии HP на комплекты аппарата термического закрепления тонера и аппарата переноса изображений для принтеров HP Color LaserJet

В данном продукте HP гарантируется отсутствие дефектов в материалах и производственных дефектов до того момента, когда индикатор на пульте управления принтера оповестит о скором истечении срока службы.

Данная гарантия не распространяется на продукты, которые (а) восстановлены, переработаны или каким-либо образом модифицированы, в которых (б) возникли неполадки вследствие неправильного использования, несоблюдения условий хранения или эксплуатации в условиях окружающей среды, не отвечающих

опубликованным требованиям для данного принтерного продукта, либо которые (с) подверглись обычному эксплуатационному износу.

Гарантийное обслуживание предоставляется при условии возврата продукта по месту его приобретения (с приложением письменного описания неполадки и образцов печати) или обращения в центр поддержки клиентов HP. Компания HP по своему усмотрению либо заменит продукты с подтвержденными дефектами, либо возместит затраты на приобретение таких продуктов в размере их покупной цены.

Комплекты аппарата закрепления и аппарата переноса HP Color LaserJet

например, C4155A, C4156A, C4197A, C4198A, C4154A, C4196A

Гарантия на тонер для цифровых копировальных аппаратов, выпускаемого на основе тонеров для многофункциональных устройств

В данном тонере HP гарантируется отсутствие дефектов в материалах и производственных дефектов.

Данная гарантия не распространяется на контейнеры с данным тонером, которые (а) были повторно заправлены или каким-либо образом модифицированы или в которых (б) возникли проблемы, ставшие следствием неправильного использования, несоблюдения условий хранения или эксплуатации в условиях окружающей среды, не отвечающих опубликованным требованиям для данного принтерного продукта.

Контейнеры HP с тонером

например, Q3682C, Q5702C, Q5920C, Q5921A

Гарантийные обязательства на (оригинальные) расходные материалы для принтеров HP Color LaserJet и Color LaserJet 5

В данной продукции HP гарантируется отсутствие дефектов в материалах и производственных дефектов в течение 90 дней со дня приобретения. Данные гарантийные обязательства не распространяются на модифицированные, отремонтированные, повторно изготовленные картриджи, а также на картриджи, которые использовались с нарушением правил эксплуатации или которые подвергались любому несанкционированному вмешательству. Данные ограниченные гарантийные обязательства предоставляют Вам определенные юридические права. Вы также можете иметь и другие права, конкретный перечень которых зависит от региона и страны вашего пребывания.

Расходные материалы для принтеров HP Color LaserJet и LaserJet 5 например, C3102A, C3103A, C3104A, C3105A

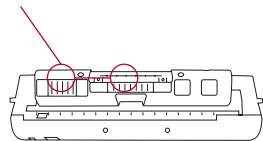
Рекомендации по экспресс-проверке картриджей

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

Приведённые здесь несложные рекомендации помогут Вам не только быстро и профессионально рассматривать претензии Ваших клиентов, но и поддерживать высокий уровень спроса на оригинальную продукцию HP.

(1)

Только наклейки HP



Данный продукт является подлинным изделием HP?

Проверьте наличие на изделии оригинальной наклейки и кода продукта HP (1). Если они отсутствуют, а также если на изделии указано наименование другого изготовителя или предприятия, выполнившего повторную заправку, то подлинным изделием HP данный продукт не является.

Оригинальность упаковки

Если картридж возвращён в упаковке от другого производителя, то проверяйте его подлинность особенно внимательно.

Проверка повреждения продукта и упаковки при транспортировке

Если продукт или его упаковка имеют повреждения, возникшие при транспортировке (например, повреждённые кромки или проблемы с открыванием упаковки), то на этот продукт гарантия не распространяется.

Картриджи, которые не были в употреблении?

На картриджи, которые не были в употреблении, гарантия не распространяется.

Модификация картриджа

Гарантия HP не распространяется на повторно заправленные, восстановленные, переработанные, неправильно использовавшиеся и каким-либо образом модифицированные картриджи/продукты. Произведите осмотр картриджа на предмет наличия оригинальных наклеек HP, металлических или пластмассовых зажимов для крепления корпуса картриджа (2), царапин на валиках (3), необычных просверленных отверстий. Любой из перечисленных признаков может указывать на то, что картридж подвергался перезаправке или иной модификации.

Истечение срока действия гарантии

Гарантия на комплекты аппарата закрепления и аппарата переноса HP Color LaserJet не ограничивается, как прежде, сроком 1 год. Оригинальные расходные материалы для принтеров HP Color LaserJet и Color LaserJet 5 охватываются 90-дневной гарантией, срок действия которой начинается с даты приобретения этих продуктов.

Израсходованные/отработанные картриджи

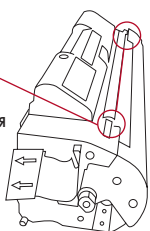
На израсходованные картриджи гарантия не распространяется. Самый простой способ получения ответа на вопрос, является ли данный картридж пустым – это его взвешивание (с таблицей весов можно ознакомиться на web-сайте Connect Online: введите адрес [www.connect-online.hp.com, /product/supplies/product/product information/HP LaserJet warranty statement](http://www.connect-online.hp.com/product/supplies/product/product%20information/HP%20LaserJet%20warranty%20statement)).

Интеллектуальные картриджи можно дополнительно проверить, попросив клиента представить распечатку страницы состояния расходных материалов (которая позволит определить, достиг ли данный картридж окончания срока своей службы). Кроме того, через web-браузер можно получить удалённый доступ к странице состояния, а затем распечатать её через сеть на любом другом принтере.

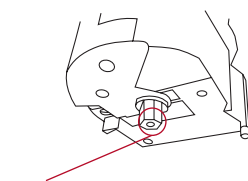
Есть и другой способ: вставив картридж в принтер, проверьте наличие соответствующего сообщения на панели управления.

(2)

Зажим для крепления корпуса



(3)



Царапины

<http://www.hp.com>

Данный документ содержит информацию только для дилеров. Положения о гарантии и формат указания дат могут быть изменены в любое время. Законную силу в отношении конкретного продукта имеют только те положения о гарантии, которые поставляются вместе с этим продуктом в момент его приобретения. Это руководство по гарантийным предложениям, которое будет регулярно обновляться, можно загрузить с web-сайта Connect Online, находящегося по адресу www.connect-online.hp.com. После входа на web-сайт Connect Online следуйте по этому пути: /product/supplies/product/product information/HP LaserJet warranty statement.

Напечатано для региона: Европа, Ближний Восток и Африка, 08/2004 5982-8229RUE

