

WHAT DO YOU HAVE TO SAY?



Руководство для дилеров по гарантии на  
расходные материалы HP для лазерной печати





Важно, чтобы вы и ваши клиенты могли доверять производительности и надёжности принтеров и печатных расходных материалов HP. Именно по этой причине, компания HP предоставляет гарантии, отличающиеся соблюдением принципов справедливости, простотой понимания и простотой управления. Это значит, что даже в том невероятном случае, когда ваши клиенты столкнутся с проблемами, вызванными дефектными расходными материалами HP для лазерной печати, эти проблемы будут устранены в рамках гарантии.

Мы хотим точно знать, что вы и ваши клиенты понимают принципы действия гарантии HP. В целях оказания вам помощи в оценке и проверке правомерности претензий клиентов, компания HP разработала настоящее руководство по гарантии на расходные материалы HP для лазерной печати.

### Положение о гарантии с повышенной защитой вложенных средств на картриджи и барабаны передачи изображений для чёрно-белых лазерных принтеров HP

В данных продуктах HP гарантируется отсутствие дефектов в материалах и производственных дефектов. Данная гарантия не распространяется на продукты, которые (a) – подверглись повторной заправке, восстановлению или какому-либо постороннему вмешательству; (b) – сопровождаются проблемами, ставшими следствием их неправильного использования, ненадлежащего хранения или функционирования в условиях, выходящих за пределы официально опубликованных эксплуатационных требований к окружающей среде для принтера или (c) – характеризуются износом в процессе обычной эксплуатации.

Для получения гарантийных услуг, пожалуйста, возвратите продукт по месту его приобретения (с письменным описанием проблемы и образцами печати) или обратитесь в службу поддержки клиентов HP. Компания HP, по своему усмотрению, или заменит продукт, дефектность которого является доказанным фактом, или возместит затраченные финансовые средства в размере покупной цены продукта.

### Охватываемые продукты

#### **Картриджи для чёрно-белых и цветных лазерных принтеров HP**

Например, Q2612A, Q5949A/X, Q6000A, Q6001A, Q6002A, Q6003A

#### **Комплекты барабана для цветных лазерных принтеров HP**

Например, C9704A, C4195A

### Положение о гарантии с повышенной защитой вложенных средств на комплекты аппарата термического закрепления тонера и комплекты аппарата переноса изображений для цветных лазерных принтеров HP

В данных продуктах HP гарантируется отсутствие дефектов в материалах и производственных дефектов, пока на панели управления принтера не загорится индикатор приближения окончания срока службы.

Данная гарантия не распространяется на продукты, которые (a) – подверглись повторной заправке, восстановлению или какому-либо постороннему вмешательству; (b) – сопровождаются проблемами, ставшими следствием их неправильного использования, ненадлежащего хранения или функционирования в условиях, выходящих за пределы официально опубликованных эксплуатационных требований к окружающей среде для принтера или (c) – характеризуются износом в процессе обычной эксплуатации

Для получения гарантийных услуг, пожалуйста, возвратите продукт по месту его приобретения (с письменным описанием проблемы и образцами печати) или обратитесь в службу поддержки клиентов HP. Компания HP, по своему усмотрению, или заменит продукт, дефектность которого является доказанным фактом, или возместит затраченные финансовые средства в размере покупной цены продукта.

### Охватываемые продукты

#### **Комплекты аппарата термического закрепления тонера и комплекты аппарата переноса для цветных лазерных принтеров HP**

Например, C4155A, C4156A, C4197A, C4198A, C4154A, C4196A



## Гарантия на тонеры для многофункциональных принтеров на базе цифровых копиров

В этих тонерах HP гарантируется отсутствие дефектов в материалах и производственных дефектов. Данная гарантия не распространяется на контейнеры с тонером, которые (a) – подверглись повторной заправке или какому-либо постороннему вмешательству, или (b) – сопровождаются проблемами, ставшими следствием их неправильного использования, ненадлежащего хранения или функционирования в условиях, выходящих за пределы официально опубликованных эксплуатационных требований к окружающей среде для принтера.

Для получения гарантийных услуг, пожалуйста, возвратите продукт своему уполномоченному поставщику услуг HP или по месту приобретения продукта. Компания HP, по своему усмотрению, или заменит продукт, дефектность которого является доказанным фактом, или возместит затраченные финансовые средства в размере покупной цены продукта.

Данная гарантия заменяется любым контрактом на оказание услуг, в рамках которого был приобретён продукт.

### Охватываемые продукты

#### **Контейнеры HP с тонером**

Например, Q3682C, Q5702C, Q5920C, Q5921C

# Краткое руководство по проверке правомерности претензий в рамках гарантии

Мы обязуемся обеспечивать нашим клиентам печать неизменно высокого качества, и мы соблюдаем эти стандарты, поставляя только оригинальные, подлинные продукты HP. Наша гарантия не распространяется на израсходованные, восстановленные, повторно заправленные, неправильно использовавшиеся и каким-либо образом модифицированные продукты.

Следуя приведённому ниже упрощённому руководству, вы сможете гарантировать не только быстрое и профессиональное рассмотрение обоснованных претензий в рамках гарантии, но и то, что ваши клиенты будут по-прежнему обращаться к вам за оригинальными продуктами HP.

## Является ли данный продукт подлинным изделием HP?

Проверьте, есть ли на продукте оригинальная наклейка HP и код продукта HP (1).

Если нет, или если на картридже присутствует название другого производителя или компании, занимающейся повторной заправкой картриджей, то данный продукт не является подлинным изделием HP.

## Оригинальная упаковка

Если возвращённая упаковка не является упаковкой HP, дважды проверьте, является ли данный картридж подлинным изделием HP.

## Упаковка или продукт повреждены в процессе транспортировки?

Если упаковка или сам продукт имеют повреждения, возникшие в процессе транспортировки (например, повреждённые кромки на ещё неоткрытой упаковке), то эти повреждения не охватываются гарантией.

## Ещё неиспользовавшиеся картриджи

Неиспользовавшиеся картриджи не охватываются гарантией.

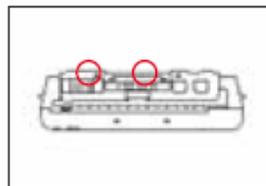
## Модифицированные картриджи

Гарантия HP не распространяется на израсходованные, восстановленные, повторно заправленные, неправильно использовавшиеся и каким-либо образом модифицированные картриджи/продукты. Проверьте картридж на отсутствие оригинальных наклеек HP, на наличие металлических или пластиковых зажимов, удерживающих вместе половинки корпуса картриджа (2), следов царапин на штифтах (3) и подозрительных просверленных отверстий. Любой из этих признаков является свидетельством того, что продукт подвергся повторной заправке или постороннему вмешательству.

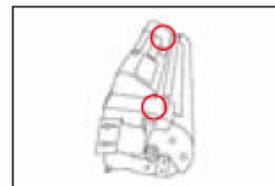
## Пустые/израсходованные картриджи

Пустые картриджи не охватываются гарантией. Интеллектуальные картриджи можно дополнительно проверить, попросив клиента предоставить распечатку страницы состояния расходных материалов (это позволит определить, достиг ли картридж окончания срока своей службы). К странице состояния можно получить удалённый доступ через web-браузер или её можно распечатать через сеть на любом другом принтере.

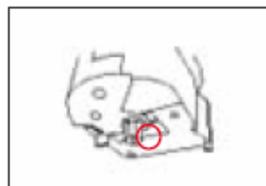
В качестве альтернативы, вы можете вставить картридж в принтер и проверить сообщение, которое появится на панели управления.



(1) Только наклейки HP



(2) Зажимы для крепления половинок корпуса.



(3) Следы царапин.

© Copyright 2005-2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. HP предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в гарантийных обязательствах, прилагающихся к этим продуктам и услугам. Никакие сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. HP не несёт ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе. 4AA1-9668RUE. Июнь 2008



За дополнительной информацией обращайтесь по адресу [www.hp.com](http://www.hp.com)

WHAT DO YOU HAVE TO SAY?



Руководство для дилеров по гарантии на  
расходные материалы HP для струйной печати





Вы и ваши клиенты могут доверять производительности и надёжности принтеров и печатных расходных материалов HP благодаря тому, что HP предоставляет гарантии, отличающиеся соблюдением принципов справедливости, простотой понимания и простотой управления. Данное руководство поможет вам оценить и проверить обоснованность претензий в рамках гарантии в случае (вряд ли возможного) возникновения проблем с расходными материалами HP для струйной печати.

## Гарантия HP на расходные материалы для струйной печати

В струйных картриджах и печатающих головках HP гарантируется отсутствие дефектов в материалах и производственных дефектов в течение срока действия гарантии. Эта гарантия применяется к продукту при его эксплуатации в соответствующем печатающем устройстве компании HP или уполномоченного OEM-производителя.

HP, по своему усмотрению, или возместит затраченные финансовые средства в размере покупной цены продукта, или заменит продукт, дефектность которого является доказанным фактом.

Для выбора соответствующих расходных материалов, обратитесь к руководству пользователя печатающего устройства. Продукт охватывается гарантией при следующих условиях:

- Срок окончания гарантии ещё не истёк. Дату окончания гарантии, указываемую в формате ГГГГ/ММ/ДД, можно найти на продукте в местах, представленных на иллюстрациях на последней странице.
- В картридже ещё имеются чернила, доступные для использования (условие применяется к чернильным картриджам).
- Продукт не является ни повторно заправленным, ни восстановленным, ни модифицированным, использовался надлежащим образом и не имеет следов постороннего вмешательства.
- Продукт не превысил срок гарантированного функционирования, указанный в руководстве пользователя принтера или контракте (условие применяется только к печатающим головкам HP 10, 11, 14, 80, 81, 83, 84, 85, 90)<sup>1</sup>

## Какова продолжительность действия гарантии?

Продолжительность действия гарантии – это период времени между моментом приобретения расходного компонента и датой окончания гарантии.

Дата окончания гарантии рассчитывается посредством прибавления специфичного для каждого продукта срока гарантии – к дате изготовления продукта:

- 24 месяца после даты изготовления – для большинства чернильных картриджей<sup>2</sup>
- 24 месяца после даты изготовления – для большинства чернильных печатающих головок.

Практика поставок, осуществляемых компанией HP, гарантирует, что картриджи покидают склады HP как минимум за 12 месяцев до наступления даты окончания гарантии, а печатающие головки, соответственно – как минимум за 18 месяцев до наступления даты окончания гарантии. В большинстве случаев, HP имеет возможность поставлять продукты намного раньше, позволяя реселлерам и пользователям получать продукты HP задолго до наступления даты окончания гарантии. Дата окончания гарантии печатается на упаковке (на её задней или нижней стороне), а также наносится лазерным гравированием или маркируется на всех струйных продуктах в формате гггг/мм/дд, (например, 2010/07/28).

<sup>1</sup> У оригинальной печатающей головки HP 88, поставляющей вместе с принтером, продолжительность действия гарантии связана с гарантией на принтер (1 год).

<sup>2</sup> У чернильного картриджа HP 14, гарантия заканчивается спустя 21 месяц после даты его изготовления; у чернильных картриджей HP 10, 11, 12, 13, 38 и 84, гарантия заканчивается спустя 30 месяцев после даты их изготовления.





## Как проверить правомерность применения гарантии на расходные материалы HP для струйной печати

В целях быстрого и эффективного реагирования на претензии в рамках сроков и условий действия гарантии, постарайтесь найти ответы на следующие вопросы:

- Прошла ли дата окончания гарантии? Для обнаружения местонахождения даты окончания гарантии на картридж обратитесь к схеме, представленной на следующей странице.
- Является ли изделие подлинной продукцией HP? Найдите оригинальные наклейки и код продукта HP. Если эти признаки отсутствуют, или если на картридже присутствует название другого производителя или компании, занимающейся повторной заправкой картриджей, то данный продукт не является подлинным изделием HP. Если продукт возвращён не в упаковке HP, дважды проверьте наклейки и код продукта HP.
- Является ли изделие модифицированным? Проверьте наличие наклеек, подвергшихся постороннему вмешательству, отверстий для повторной заправки, различных колпачков или заглушек в верхней или нижней части продукта. Все эти признаки являются свидетельством того, что продукт подвергся повторной заправке или постороннему вмешательству.
- Является ли изделие ещё не использованным? Если плёнка, закрывающая сопла картриджа, ещё не удалена, может оказаться так, что картридж ещё ни разу не использовался.
- Является ли изделие израсходованным? Израсходованные струйные или чернильные картриджи не охватываются гарантией.

## Как возвращать продукты

Для возврата продуктов в рамках гарантии, выполните следующие действия:

1. Попросите клиента предоставить образец печати. Этот документ не сыграет существенной роли, однако поможет компании HP выявить причину возникновения проблемы. Если клиент не сможет предоставить образец печати, попросите его составить краткий письменный комментарий, описывающий суть проблемы. Большая часть возвращаемых продуктов оказывается в исправном состоянии при их тестировании компанией HP. Бланки комментариев можно скачать с web-сайта HP Smart Portal. Обратитесь по адресу [www.hp.com/eur/smartportal](http://www.hp.com/eur/smartportal), а затем, после входа в систему, следуйте по этому маршруту: Post-sales -> Service & support -> Warranty.
2. Прикрепите заполненный бланк комментариев и образец печати к картриджу резинкой.
3. Поместите продукт в оригинальную упаковку, если она имеется в наличии. Однако не наносите повторно на печатающую головку плёнку, закрывающую сопла и вообще не размещайте никакую плёнку поверх печатающих головок.

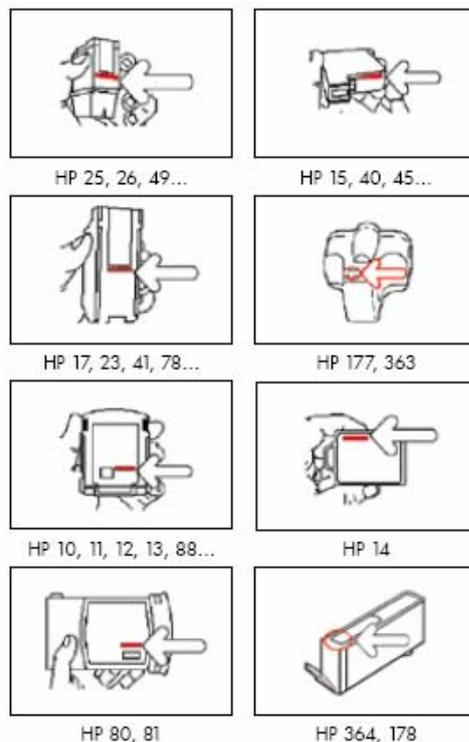


## Истечение срока годности чернил – это не окончание гарантии

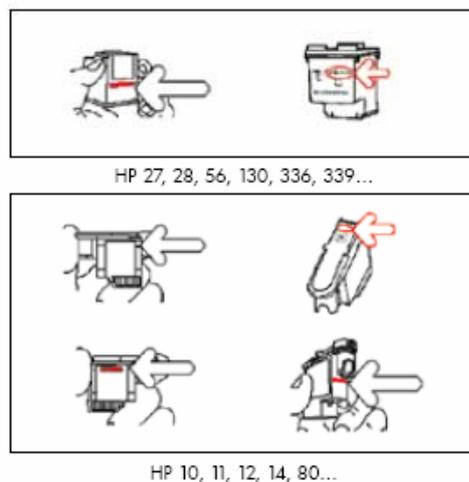
Поглощение чернилами воздуха и испарение из них воды со временем приводит к ухудшению характеристик чернил, и в системах печати, в которых печатающие головки и чернильные картриджи отделены друг от друга, такие чернила могут привести к повреждению печатающей головки и компонентов системы подачи чернил в принтере. Для защиты системы печати, относительно некоторых чернильных картриджей используется такой термин, как "дата истечения срока годности чернил". Если по состоянию на эту дату в картридже ещё имеются чернила, он или прекращает своё функционирование, или на дисплей выводится предупреждающее сообщение о том, что клиент может пренебречь этим обстоятельством. Для большинства этих картриджей, максимальный срок службы составляет более четырёх лет, а срок службы при установке в принтер – максимум 2,5 года, что превышает обычный срок эксплуатации, характерный для подавляющего большинства клиентов. Термин "срок годности чернил" применяется только относительно следующих продуктов: HP 10, 11, 12, 13, 14, 88, 177, 363



### Места расположения дат окончания гарантии HP



Перечисленные ниже продукты могут иметь даты в любом из указанных ниже мест



© Copyright 2005-2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. HP предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в гарантийных обязательствах, прилагающихся к этим продуктам и услугам. Никакие сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. HP не несёт ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе. 4AA1-9667RUE. Июнь 2008



За дополнительной информацией обращайтесь по адресу [www.hp.com](http://www.hp.com)