



Kính gửi Quý Đại Lý và Khách Hàng,

v/v: QUY ĐỊNH BẢO HÀNH MỰC IN, ĐẦU PHUN HP

Trước hết Cty TNHH Hewlett-Packard Việt Nam trân trọng gửi đến Quý Đại Lý và Khách Hàng lời cảm ơn về những ủng hộ của quý vị cho mực in, đầu phun chính hãng HP trong thời gian qua.

Để dễ dàng hơn trong việc theo dõi và tìm hiểu nguyên nhân của các hộp mực, đầu phun mang đến bảo hành, cũng như để khách hàng không mất nhiều thời gian đi lại, chúng tôi thông báo quy trình bảo hành mực in HP từ ngày 01/01/2015 như sau: (chi tiết xin liên hệ hotline: 1800588868)

1/ Khách hàng cung cấp đầy đủ các chứng từ sau:

- **Supplies status page** (được in từ hộp mực gặp lỗi trên chính máy in của khách hàng).
- **Configuration page** (được in từ hộp mực gặp lỗi trên chính máy in mà khách hàng đang sử dụng).
- **Demo page** (được in từ hộp mực gặp lỗi trên chính máy in mà khách hàng đang sử dụng).
- **Số seri máy in** (máy in liên quan trực tiếp đến hộp mực gặp lỗi bảo hành).
- **Bản in có lỗi**: in sọc, in chấm chấm, in mờ (được in từ hộp mực có lỗi và máy in của khách hàng).
- **Nếu mực, drum hay đầu phun không nhận mực thì chụp hình hiện thị lỗi trên màn hình** .
- Trường hợp bảo hành **mực in phun** , **đầu in phun bị lỗi cho các dòng designjet > 500 với lỗi không nhận**, sọc, mờ... khách hàng phải **cung cấp thêm bản service plot**, các bản test in bị sọc, mờ,...

2/ Với một số trường hợp bị lỗi (mực đổ, máy in không nhận mực, in mờ, in bị chấm, vón cục ...), TTBH có thể yêu cầu cung cấp thêm:

- Vỏ hộp mực gốc (vỏ carton) của hộp mực cần bảo hành.
- **In thêm bản test nền đen mực bị lỗi và mực khách hàng báo không lỗi khi đem đến TTBH**, có thể yêu cầu cung cấp thêm các bản test khác nếu cần kiểm tra thêm.
- Bản gốc hóa đơn đồ của hộp mực bảo hành.

3/ Điền đầy đủ, chính xác các thông tin trên tờ khai tại TTBH liên quan đến:

- Lỗi được báo trên màn hình máy in hoặc máy tính khi không in được. Cung cấp các chứng từ in được khi đi bảo hành.
- Thông tin đại lý, thông tin khách hàng (tên, công ty, địa chỉ, điện thoại ...).

4/ Trung tâm HP có quyền không kiểm tra mực chính hãng HP hay không khi khách hàng chỉ muốn kiểm tra mặc dù mực chưa sử dụng hay mực không bị lỗi. HP chỉ có nhiệm vụ kiểm tra bảo hành khi mực bị lỗi cần trung tâm HP kiểm tra.

5/ Trong trường hợp cần thiết TTBH có quyền tháo hộp mực để kiểm tra và HP sẽ không chịu trách nhiệm nếu hộp mực không còn nguyên vẹn và lỗi được phát hiện không nằm trong điều

kiện bảo hành.

6/ Với một số trường hợp TTBH cần thời gian để kiểm tra và sẽ liên hệ với khách hàng khi có kết quả.

7/ Một số trường hợp mực, đầu phun không đủ tiêu chuẩn bảo hành:

- Trọng lượng hộp mực bằng hoặc thấp hơn mức quy định (mực cạn, mực hết, trọng lượng nằm ngoài mức bảo hành).
- Hộp mực, đầu phun đã tháo mở, không tân trang lại với mọi hình thức, có sự can thiệp từ bên ngoài.
- **Protected cartridge:** mực bị khóa mực do khách hàng đã gắn vào máy in có bật chức năng khóa mực (mực bị khóa chỉ sử dụng cho đúng máy in đã bật khóa mực không sử dụng cho các máy in khác được). HP khi sản xuất thì đa phần máy in đều có chức năng khóa mực, chức năng khóa mực này để bảo đảm tính bảo mật cho người sử dụng máy in. Khách hàng nên tắt chế độ khóa mực của máy in trước khi gắn mực khác vào trong máy.
- OPC trầy, tróc, mòn, dính nhiều tạp chất,... (do khách hàng sử dụng mực tái nạp hay mực không phải mực HP).
- Hộp mực không còn nguyên vẹn (bể, cần móp ...).
- Sử dụng cho các thiết bị máy in không phải của Hp hoặc không tương thích do máy in khách hàng mua có nguồn gốc máy khác khu vực với khách hàng mua mực.
- Sử dụng sai quy cách (dung sai loại giấy, sử dụng không theo đặc điểm kỹ thuật về môi trường đã được công bố cho sản phẩm máy in,...), bảo quản không đúng gây dính tạp chất hoặc có côn trùng vào trong hộp mực.
- Hộp mực hết hạn bảo hành, hộp mực bị lỗi và đang được sử dụng. Đầu phun vượt quá mức sử dụng được bảo hành dành cho mực inkjet (ink cartridge và printhead).
- Không bị lỗi, hoặc chưa được sử dụng. Bản in không thể hiện bản in nhạt hoặc mờ do mực cạn.
- Mực in, đầu phun không được phân phối tại thị trường Việt Nam.

Khách hàng cam kết không nạp mực, tái chế, tân trang, hoặc giả mạo các hộp mực mang đến bảo hành dưới bất kỳ hình thức nào.

HP có quyền từ chối những yêu cầu bảo hành không đáp ứng các tiêu chuẩn trên về chính sách bảo hành hoặc không cung cấp các tài liệu hỗ trợ như đã quy định trên đây.

Lưu ý: Mực sau khi được bảo hành sẽ phải tháo vỏ (hộp) và seal. Mực, đầu phun hay drum sau khi được bảo hành cũng sẽ phải dán tem bảo hành theo quy định.

Chúng tôi rất mong Quý Đại Lý và Khách Hàng hỗ trợ và thông báo quy trình này cho các nhân viên và các khách hàng để vấn đề bảo hành được xem xét nhanh chóng và hiệu quả.

Chân thành cảm ơn