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:

- Bản in có lỗi (được in từ hộp mực có lỗi và máy in của khách hàng)
- Supplies status page (được in từ hộp mực có lỗi)
- Configuration 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)
- CMND của người mang mực đi bảo hành
- Trường hợp bảo hành mực in, đầu in phun có thể có thêm các yêu cầu đặc biệt, xin liên hệ TTBH

2/ 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
- Thông tin đại lý, thông tin khách hàng (tên, công ty, địa chỉ, điện thoại …)

3/ Với một số trường hợp lỗi (ví dụ: 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
- Bản gốc hóa đơn đỏ của hộp mực bảo hành

4/ 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.

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

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

- Trọng lượng hộp mực bằng hoặc thấp hơn mức quy định (theo tài liệu kỹ thuật đối với từng mã mực)
- Hộp mực, đầu phun đã tháo mở, có sự can thiệp
- OPC trầy, tróc, mòn
- Hộp mực không còn nguyên vẹn (bể, cấn móp ...)
- Sử dụng cho các thiết bị không phải của Hp hoặc không tương thích.
- Sử dụng sai quy cách, bảo quản không đúng gây dính tạp chất hoặc có côn trùng vào trong hộp mực

- 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.

Lưu ý: Mực sau khi được bảo hanh sẽ phải tháo vỏ (hộp) và seal. Mực 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