



ООО "ЭйчПи Инк"
Россия, 125171, Москва
Ленинградское шоссе, д. 16А,
стр. 3
Тел + 7 (499) 921 3250
Факс + 7 (495) 287 8905
www.hp.com

16.10.2020

Дилерам-поставщикам HP

Инструкция о порядке тестирования картриджей и Печатающих голов HP DesignJet

Определение неисправности и выпуска Справки / Акта / Технического заключения со стороны сервисного центра

Расходные материалы: картридж (К), Печатающая голова (ПГ)

Варианты поставки расходных материалов:

- А. в комплекте поставки принтера: принтер поставляется в комплекте с ПГ и стартовыми картриджами (при продаже коробки с принтером)
- Б. отдельно от поставки принтера, путем приобретения в торговой сети

Картридж / ПГ может быть заменен по гарантии, если выполняются следующие условия:

- наличие дефекта проявилось в гарантийный период К / ПГ
- отсутствуют признаки механических повреждений
- не выработан гарантийный «литраж» для ПГ
- использовались оригинальные чернила
- картридж не пуст
- картридж не начал печатать при его инсталляции при отсутствии признаков завоздушивания трубопроводов (для варианта А только)

Если картридж / ПГ признается дефектным и подлежащим замене по гарантии, то

Сервисным Центром Рус.Саппорт (СЦ Рус.Саппорт) выдается документ:

Справка / Акт / Техническое заключение, на основании которого дилер-поставщик меняет К / ПГ на аналогичную новую у дистрибьютора, у которого был приобретен принтер / К / ПГ.

Дилер-поставщик может потребовать от заказчика документальное подтверждение того, что заменяемый продукт был приобретен у него (POP-prove of purchase docs).

Правила приема Расходных материалов в СЦ Рус.Саппорт от дилеров-поставщиков

НР рекомендует дилерам-поставщикам направлять заказчиков напрямую в СЦ Рус.Саппорт, единый коллцентр: 8 800 7555777

В случае, если конечный заказчик не желает обращаться в Рус.Саппорт напрямую, но предпочитает сдать расходные материалы через дилера-поставщика, то:

1. Прием Картриджей

СЦ Рус.Саппорт принимает на проверку Картриджи без дополнительных технических документов, описывающих неисправность. Выезд инженера не требуется, привозить плоттер для тестирования в Рус.Саппорт не требуется.

2. Прием Печатающих головок

Дилер-поставщик сдает в СЦ Рус.Саппорт Печатающую головку с пакетом технических документов, полученных от клиента, подтверждающих наличие дефекта и право на гарантийную замену.

Выезд инженера не требуется, привозить плоттер для тестирования в Рус.Саппорт не требуется.

Список технических документов, подтверждающих наличие дефекта и право на гарантийную замену:

1. Фотография Печатающей головы:

- общий вид
- четкий снимок заводской наклейки

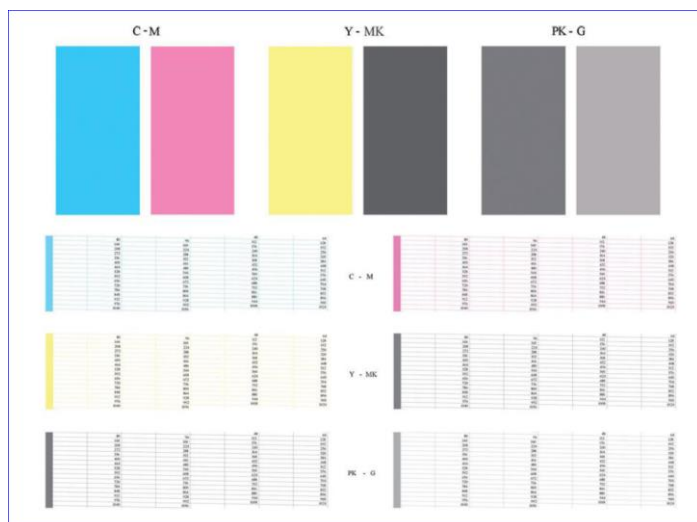
2. Фотография образца печати, на котором виден дефект печати (если печать возможна)

3. Фотография распечатанной диагностической схемы

Как распечатать:

Панель управления > Оптимизация качества печати > Печать диагностической схемы (на том типе бумаги, на котором наблюдается проблема).*

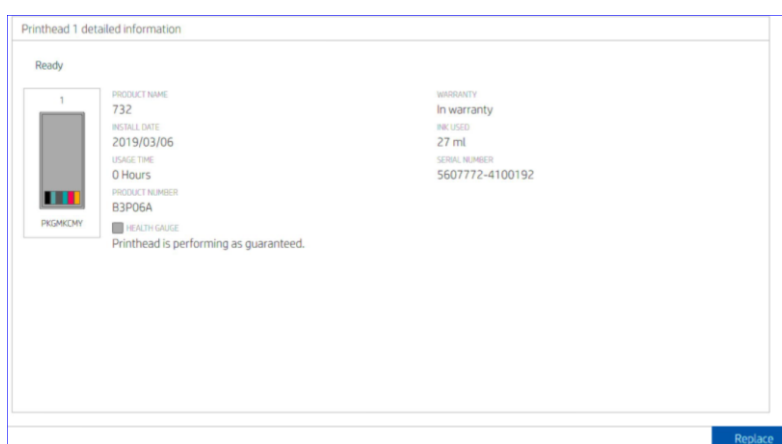
**Навигация по меню может отличаться в зависимости от модели оборудования. Для дополнительной информации см. Руководство пользователя под конкретную модель плоттера.*



4. Фотографии информации по Печатающим головам/картриджам с панели управления

*Панель управления > Чернила > Картриджи/Печатающие головки**

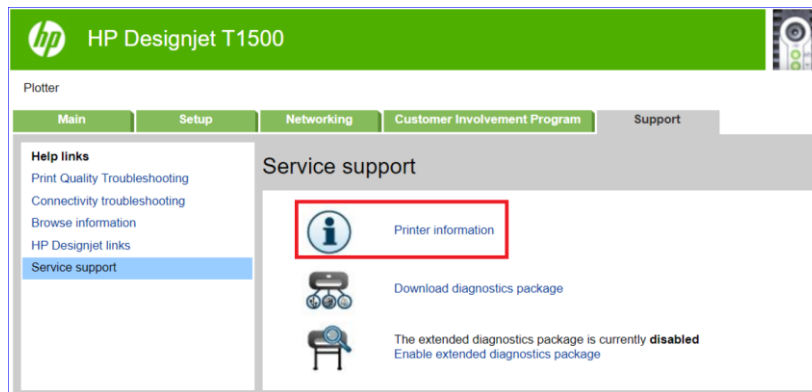
**Навигация по меню может отличаться в зависимости от модели оборудования. Для дополнительной информации см. Руководство пользователя под конкретную модель плоттера.*



5. Фотография сообщения об ошибке на панели управления (если имеется)

6. Service Plot

Веб-интерфейс принтера > Поддержка > Обслуживание > Загрузить сведения о принтере



Для принтеров серии T1x0, T5x0, T730, T830

Веб-интерфейс принтера > Средства > Датчик количества чернил (сохранить страницу целиком)

The screenshot displays the HP Designjet T520 24in Embedded Web Server interface. The page title is 'Датчик количества чернил' (Ink Level Sensor). It shows the status of the ink cartridges with four green checkmarks indicating they are at a 'Предполагаемый уровень чернил' (Estimated ink level). A table lists the installed cartridges with their part numbers, types, and installation dates. Below the table, it lists supported cartridges and provides a note that some cartridges are not available in all regions. At the bottom, it shows the status of the print heads, including the part number HP 711 (C1Q10A) and the installation date 2018-05-30.

В цвете	<input type="checkbox"/> Желтый	<input type="checkbox"/> Пурпурный	<input type="checkbox"/> Голубой	<input type="checkbox"/> Черный
Номер детали	-- Желтый картридж	-- Пурпурный картридж	-- Голубой картридж	-- Черный картридж
Тип	--	--	--	--
Дата истечения гарантийного срока (Г-М-Д)	--	--	--	--
Дата первой установки (Г-М-Д)	2020-07-15	2020-07-15	2020-07-15	2020-04-22
Резерв картриджа	1	1	1	1
USE	0	0	0	0
HP	0	0	0	0

Номер детали	HP 711 (C1Q10A)
ИД пера	0000002C1CEDA00000095A0C100007C000F66DF
Дата первой установки (Г-М-Д)	2018-05-30
HP	0

7. Информация о том, в какой момент возникла проблема (после замены картриджа/печатающей головы; во время печати; после иной ошибки принтера)

8. Описание шагов, уже выполненных для устранения проблемы