

# HP原裝耗材質量保證/更換條款



對於HP 生產之原裝耗材，在安裝或使用過程中發生質量問題（有效保養期內），HP將提供更換服務。**請注意，此更換服務範圍不包括在任何情況下經翻新、濫用、灌入調色劑、重新填充墨水或炭粉、錯誤使用或運輸途中損毀的產品。耗材中心只提供耗材更換服務，並不提供耗材測試服務。**

如果您需要有關HP 產品防偽協助，請您聯絡 **HP 防偽熱線 (852) 2546 6664** 查詢有關防偽內容。

## 更換渠道及方法

由即日起，根據HP指引，所有經HP耗材中心檢測/更換之耗材，用戶必需提供以下文件以便作登記之用。**如用戶未能提供，HP 耗材中心將保留不提供檢測或更換服務。**

- 請連同**購買耗材的正本發票**，包裝盒連懷疑有質量問題之耗材。
- 耗材及打印機測試頁**，並附上列印樣本以顯示問題的所在。測試頁紙張應為標準的打印紙，其他類型樣張（如硫酸紙，再造紙，過薄/厚紙，膠片或HP沒有生產的紙質等）均不能作為判斷為打印質量問題依據。
- 打印機型號及序列號**；(型號及序列號將根據打印機測試頁正本作為紀錄)。
- 已填寫的**HP 耗材更換記錄表格**。(為方便日後耗材更換及提取，HP 要求用戶填寫有關文件，詳情請參閱“HP 耗材更換記錄表格”)。
- 如果是經銷商或用戶經速遞公司安排更換，其代表公司**必須提供及填寫最終用戶資料** (包括：公司名稱，聯絡人及聯絡電話。作為檢測登記之用)。

## 耗材更換標準

所有申請檢測耗材均為有效保養期內之HP原裝耗材及需符合HP出產重量標準。請注意，炭粉盒或油墨盒重量為**接近耗盡或已達可使用之壽命時或已終止產品(End of Life, EOL)**，將不在本耗材更換標準範圍之內。

- 鐳射打印機炭粉盒(Toner cartridge)**購買日起計兩年內有效**(2018年4月1日前購買除外)或在炭粉盒的使用期間(已達可使用之壽命或直至HP碳粉耗盡時為止或已終止產品(End of Life, EOL)，**以較先者為準，將不乎合更換標準**)。
- 鐳射打印機象磁鼓(Imaging drum) **購買日起計兩年內有效**(2018年4月1日前購買除外)或在象磁鼓使用期間(已達可使用之壽命或直至HP象磁鼓耗盡時為止或已終止產品(End of Life, EOL)，**以較先者為準，將不乎合更換標準**)。
- 油墨盒(Ink cartridge)自盒上“保固期間止”內有效。
- 打印頭(PrintHead)自盒上“保固期間止”或購買日起計一年內有效或已達可使用之壽命，以較前者為準，將不乎合更換標準。

## HP原裝耗材中心地址, 辦公時間及電話

地區 District	耗材中心名稱 Authorized Centre	耗材中心地址 Address	服務時間 Service Hours	聯絡電話 Contact Number
香港 HK Island	Innovix Distribution Ltd	香港鰂魚涌海濱街 28 號東港中心 3 樓301室 Rm 301, 3/F, Eastern Harbour Center, 28 Hoi Chak St, Quarry Bay, HK (請使用停車場入口)	星期一至五 Mon - Fri : 10:00 - 12:45, 14:30 - 17:00 星期六, 日及公眾假期休息 Closed on Saturdays, Sundays & Public Holidays	(+852) 2565 1682
九龍 Kowloon	聯宇電子有限公司 Universal Electronics Ltd	九龍官塘成業街 27 號日昇中心 5 樓 502 室 Unit 502, 5/F, Sunbeam Center, 27 Shing Yip Street, Kwun Tong, Kowloon	星期一至五 Mon - Fri : 10:00 - 12:30 & 14:00 - 16:30 星期六, 日及公眾假期休息 Closed on Saturdays, Sundays & Public Holidays	(+852) 2529 4433
新界 New Territories	聯強國際香港 SYNNEX Technology International (HK) Ltd	2018年7月3日開業營運 新界青衣長輝路8號橋滙十五樓 C室 Flat 15C, Gateway TS, 8 Cheung Fai Road, Tsing Yi, HK	星期一至五 Mon - Fri : 10:00 - 17:45 星期六, 日及公眾假期休息 Closed on Saturdays, Sundays & Public Holidays	(+852) 2347 2038

為保障雙方利益, HP 將會記錄用戶取得之 HP 原裝耗材, HP 不會且不承擔由非 HP 審核、認證並授權維修服務之廠商所提供之服務瑕疵之責任。HP 有權保留隨時修改服務產品及相關規定之權利。如有任何爭議及更改 HP 香港公司保留最終決定權利而不作任何通知, 詳細的HP隱私政策, 請參考HP 隱私政策聲明。

以下情況, 不在HP 耗材有效保養更換範圍之內

- 非原裝 HP 耗材
- 日常使用而出現之感光鼓消耗
- 接近耗盡, 已達可使用之壽命或已停產, 以較先者為準
- 任何使用不當或於運輸過程損毀, 包括:
  - 感光鼓損傷或磨損: 感光鼓有劃傷, 擦傷或是凹痕, 長期打印低覆蓋度的文件或窄的紙張(如信封)造成感光鼓磨損。
  - 感光鼓被污染, 發生在打印膠片或標籤等物料以後, 感光鼓上有殘留的膠水或膠片, 而影響打印質量或碳粉溢出。
  - 因其他外來物(如紙屑等)而影響打印質素。
  - 彩色墨盒拆封后, 再將封條貼回噴頭造成偏色。

**請您保證您申請更換的耗材為HP原裝產品, 檢測可能會對您的耗材有所損傷, 對於非原裝耗材HP不負責賠償, 且將不會為您和您的代表公司提供更換服務, HP香港公司保留最終決定權利。對於檢測過的耗材, 耗材中心將做標記, 以避免重複檢測。**

## 更換週期及換貨前之安排

- 為節省用戶時間, 在**提出耗材申請保養前, 建議先致電打印機技術支援熱線(+852 28024098) 作疑難排解。**
- 對於符合HP 耗材更換標準的耗材, 耗材中心將會盡快安排為您更換。如遇耗材中心缺貨, 耗材中心會安排備貨, 貨到後立即通知用戶。在耗材中心通知您取貨三個工作天內將貨提取, 否則耗材中心將不會繼續保留此耗材, 並將重新進入申請程序。
- 如您在耗材中心通知後 1 個月仍未取走耗材, 耗材中心將有權處置有關之耗材, 而不作任何通知。
- 為記錄已更換之HP原裝耗材, **用戶取回更換之HP原裝耗材之包裝為已開啟**, 詳情如下:
  - 鐳射碳粉盒/象磁鼓及噴墨墨水盒:
    - 包裝袋開啟及
    - 耗材保護膠套割開。為避免墨水變乾, 噴墨墨水盒的保護膠紙將不會開啟。
- 詳情請參閱HP 耗材更換記錄表格。

## 相關技術支援瀏覽

如果您需要有關HP 產品的技術協助, 請瀏覽:

<http://www8.hp.com/hk/zh/support.html>

如果您需要購HP原裝耗材, 請瀏覽:

<http://www8.hp.com/hk/zh/cartridge/ink-toner-paper.html>

如果您需要有關 HP 隱私權聲明詳情, 請瀏覽:

<http://welcome.hp.com/country/hk/zh/privacy.html>

如果您需要有關HP原裝炭粉盒及象磁鼓的有限保固聲明, 請瀏覽:

<http://support.hp.com/hk-en/document/c02746891>