

## Ogólne zasady gwarancyjne oraz procedury określa Regulamin Rozpatrywania Reklamacji

### 1. Szczegółowa procedura reklamacji na materiały eksploatacyjne:

Warunkiem przyjęcia materiałów eksploatacyjnych do reklamacji jest dopełnienie poniższych procedur:

- Wypełnić protokół reklamacyjny dostępny pod linkiem: [http://galeria.poltelkom.pl/protokol\\_reklamacyjny.doc](http://galeria.poltelkom.pl/protokol_reklamacyjny.doc) wraz z dokładnym określeniem usterki oraz rodzaj drukarki z jaką materiał współpracował, bądź na jakiej nie działał
- Jeśli podstawą reklamacji jest jakość wydruku musi być dołączony wydruk próbny, jego brak skutkuje odrzuceniem reklamacji
- Towar musi być zabezpieczony przed uszkodzeniem w transporcie, jeśli takie uszkodzenia powstaną z winy niewłaściwego pakowania, reklamacja zostanie odrzucona. Jeśli toner lub tusz w trakcie eksploatacji okazał się nieszczelny należy go na czas transportu zabezpieczyć w taki sposób aby wydostająca się substancja nie zanieczyściła pozostałych produktów
- Reklamowane tusze powinny być spakowane do transportu w osobnych woreczkach, w szczególności tusze z głowicami muszą mieć zabezpieczone dysze, poprzez klip bądź osobne pakowanie. Nie wolno zaklejać taśmą klejącą dyszy głowicy drukującej – powoduje to trwałe uszkodzenie a co za tym idzie utratę gwarancji
- Plomby gwarancyjne oraz wszelkie inne naklejki na produkcie muszą pozostać czytelne i nieuszkodzone
- Wysyłka reklamacji odbywa się na koszt reklamującego towar

## 2. Gwarancją nie są objęte:

- Uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia materiałów eksploatacyjnych i wywołane nimi wady
- Uszkodzenia materiałów eksploatacyjnych które wynikły z nieodpowiedniego zabezpieczenia w transporcie (połamane, zanieczyszczenie pozostałego towaru przez wyciek/wysypanie.)
- Próby naprawy dokonywane przez osoby i podmioty nieuprawnione.
- Wkłady atramentowe, które wykazują zużycie środka barwiącego powyżej 80% objętości (tusze czarne) i powyżej 50% (tusze kolorowe)
- Wkłady do drukarek laserowych, których zużycie tonera przekroczyło 80% stanu

## 3. Zasady eksploatacji materiałów:

- Wkład atramentowy wyposażony w głowicę drukującą który jest długo nieużywany może ulec zaschnięciu. Żeby ponownie udroźnić taki tusz należy zamoczyć głowicę w płynie do udrażniania głowic lub ciepłej wodzie destylowanej (1 godzina). Po moczeniu osuszyć głowicę miękkim ręcznikiem papierowym lub szmatką bawełnianą przed kolejną instalacją.
- Wkłady atramentowe muszą być użyte przynajmniej raz na dwa tygodnie, zapobiega to ich zasychaniu oraz chroni przed zaschnięciem i zatkanie głowicy w drukarce.
- Przy instalacji wkładów należy dokonać czyszczenia dysz głowicy w celu usunięcia atramentu obcego. Mieszanie się atramentów różnych producentów może doprowadzić do zatkania dysz głowicy. Nie podlega to reklamacji.
- Obowiązkowa kalibracja przy pierwszym użyciu, szczegóły w instrukcji obsługi drukarki

- Przed pierwszą instalacją należy zdjąć wszelkie zabezpieczenia transportowe; folie, plastiki, taśmy, papier chroniący wałki. Niedopilnowanie tej procedury może skutkować trwałym uszkodzeniem materiału eksploatacyjnego oraz drukarki. Nie podlega to reklamacji.
- Nie wolno narażać wkładów na działanie promieni słonecznych ani przechowywać w pobliżu źródeł ciepła. Nie można także otwierać osłony zabezpieczającej bęben światłoczuły ani nim kręcić. Może to powodować uszkodzenia mechaniczne niepodlegające reklamacji.
- Podczas eksploatacji należy zwrócić uwagę na wszelkie ciała obce które mogą dostać się do drukarki (spinacze, zszywki itp.) Uszkodzona w ten sposób drukarka bądź wkład nie podlega reklamacji.
- Wydajność materiałów jest podawana zgodnie ze stosownymi normami i nie musi odzwierciedlać rzeczywistego zużycia np. norma zakłada wydajność wydruków na poziomie 2000 stron przy 5% pokryciu. Większe pokrycie wydruków, odpowiednio zmniejsza wydajność liczoną w stronach.
- „Procedura potrząsania” w przypadku niskiego stanu tonera. Pod koniec cyklu życia wkładu kiedy wydruki wykazują niski stan tonera (błady wydruk po jednej stronie wydruku) należy wyciągnąć wkład z urządzenia i energicznie wstrząsnąć kilka razy w trzymając wkład poziomo. Dotyczy to zarówno wkładów monochromatycznych jak i kolorowych. Niezastosowanie procedury może skutkować odrzuceniem reklamacji jeśli podstawą reklamacji jest wydajności wkładu.

W przypadku uszkodzenia drukarki przez materiał eksploatacyjny TFO, gwarantujemy usunięcie usterki spowodowanej przez nasz produkt. Wszelkie niezbędne informacje dotyczące sposobu postępowania w takim wypadku znajdują Państwo pod linkiem:

<https://sklep.telforceone.pl/pl-pl/doc/reklamacje-drukarki.html>

Wszelkie inne kwestie niewymienione wyżej są regulowane instrukcją obsługi urządzenia bądź Regulaminem Rozpatrywania Reklamacji:

[http://galeria.poltelkom.pl/regulamin\\_rozpatrywania\\_reklamacji.pdf](http://galeria.poltelkom.pl/regulamin_rozpatrywania_reklamacji.pdf)

[www.telforceone.pl](http://www.telforceone.pl)