

02.03.2020

Исх. №2020-061

Кому: Всем заинтересованным лицам

**Тема: Об использовании совместимых расходных материалов**

Уважаемые господа,

ООО «Ксерокс СНГ», являющееся официальным импортером на территории Российской Федерации оборудования и расходных материалов торговой марки Xerox, настоящим письмом уведомляет Вас о том, что оригинальные расходные материалы к оборудованию Xerox на данный момент не производятся на территории России.

Компания Xerox не дает лицензии и не уполномочивает третьи лица на производство, восстановление, заправку картриджей для оборудования Xerox, а также на производство совместимых расходных материалов для оборудования Xerox и не несет ответственности за качество и длительность работы продукции сторонних компаний-производителей. Оригинальные расходные материалы Xerox надлежащего качества могут быть приобретены только у официальных партнеров Xerox, актуальный список которых Вы можете всегда найти на нашем сайте [www.xerox.ru](http://www.xerox.ru).

ООО «Ксерокс (СНГ)» настоятельно не рекомендует использовать в печатающих устройствах марки Xerox расходные материалы, произведенные не под товарным знаком Xerox (т.н. «совместимые», «неоригинальные», «эквиваленты»), а также перезаправленные, так как это может привести к снижению эффективности работы оборудования и выходу его из строя.

По заказу компании Xerox независимой лабораторией испытаний офисного оборудования Buyers Laboratory (BLI) было проведено сравнительное исследование качества оригинальных картриджей к аппаратам Xerox: WorkCentre 3550, Phaser 6500, Phaser 3250, Phaser 6010, ColorQube 8570, Phaser 4510 и изделий различных торговых марок, заявленных производителями как «совместимые» для вышеперечисленных аппаратов Xerox. Результаты этого исследования отражены в официальных отчетах BLI и приводят к заключению, что оригинальные картриджи Xerox показывают постоянную и качественную печать с отсутствием сбоев на протяжении всего срока службы картриджа. В то же время при применении так называемых «совместимых» картриджей были зафиксированы проблемы с надежностью, ресурсом и/или качеством печати. Так же установлено, что использование «совместимых» картриджей может стать причиной:

1. Снижения эффективности работы оборудования не менее, чем на 10%, и даже выхода его из строя, в том числе по причине утечки тонера или чернил, возгорания аппарата;
2. Увеличения затрат на закупку дополнительных расходных материалов, так как ресурс неоригинального картриджа, как правило, ниже ресурса оригинального картриджа марки Xerox в среднем на 30%;

3. Снижения качества отпечатков в среднем на 29% (посторонние полосы, нечеткое или искаженное изображение, неполное отображение цветовой гаммы и др).

Обращаем Ваше внимание, что качество печати, ресурс и надежность оборудования марки Хегох гарантируются только при использовании оригинальных расходных материалов, изготовленных производителем оборудования (компанией Хегох). По нашим данным, применение изделий, заявленных их производителями как «аналоги» и/или «эквиваленты» и/или «совместимые» может привести к следующим негативным последствиям:

1. Отказ в гарантийном обслуживании. Бесплатный ремонт, иногда предлагаемый поставщиками неоригинальных и совместимых расходных материалов в качестве альтернативы утраченной гарантии, по нашему мнению, и исходя из нашего опыта, не является адекватной заменой гарантийному сервису производителя с точки зрения качества, сроков ремонта и соблюдения методологии устранения неисправностей;
2. Длительные простои оборудования по причине частых поломок;
3. Дополнительные расходы на техническое обслуживание и проведение ремонтных работ оборудования;
4. Сокращение срока службы оборудования ввиду повышенного износа узлов и деталей аппарата, причем негативное влияние износа может проявиться как в гарантийный, так и в послегарантийный период;
5. Нарушение бизнес-процессов и нормальной хозяйственной деятельности Заказчика по причине снижения продуктивности процесса печати;
6. Повышенный расход сопутствующих материалов для печати (бумаги, скрепок и др.) ввиду необходимости повторной печати;
7. Неудовлетворенность пользователей, претензии со стороны получателей услуг печати по нарушению сроков печати и качеству отпечатков;
8. Причинение вреда здоровью пользователей (в том числе в форме аллергических реакций) по причине неполной герметичности неоригинального картриджа;
9. Нанесение вреда окружающей природной среде из-за нарушения технологии безопасного производства, реализации и утилизации неоригинальных картриджей;
10. Аннулирование сертификации оборудования на соответствие требованиям безопасности (в т.ч. санитарно-эпидемиологического заключения) и электромагнитной совместимости;
11. Участие в судебных процессах по искам о возмещении вреда, причиненного незаконным использованием результатов интеллектуальной деятельности, а также в уголовных расследованиях по делам о незаконном использовании товарного знака и нарушении авторских и смежных прав. Использование товарных знаков, фирменного наименования и других объектов интеллектуальной собственности компании Хегох (в том числе на упаковке и в сопроводительной документации к расходным материалам третьих лиц) без письменного разрешения Хегох, а также несанкционированное изменение программного обеспечения оборудования является незаконным.

Совместимость расходных материалов с продукцией компании Хегох может быть определена лишь производителем. В настоящее время, на основании имеющихся у нас данных, в отношении изделий любых третьих лиц подобных

заклучений не делалось, вследствие чего ни производитель оборудования марки Xerox, ни ООО «Ксерокс (СНГ)» не подтверждают их эквивалентность, совместимость и аналогичность функциональных характеристик оригинальным. Гарантийные обязательства компании Xerox на данные аналоговые изделия не распространяются. В случае если в будущем производителем оборудования марки Xerox будет подтверждаться совместимость или эквивалентность, то информация об этом будет доводиться до сведения пользователей в руководствах по эксплуатации или аналогичных сопроводительных документах. На сегодняшний день в руководстве по эксплуатации оборудования марки Xerox отсутствуют положения, подтверждающие взаимозаменяемость оригинальных расходных материалов марки Xerox и продукции третьих производителей.

Компания Xerox гарантирует надежную длительную работу оборудования только при использовании оригинальных расходных материалов производства компании Xerox. Все расходные материалы Xerox прошли сертификацию и имеют Санитарно-Эпидемиологическое Заключение о соответствии санитарным правилам РФ.

Подробная информация по расходным материалам размещена на нашем сайте по адресу <http://www.xerox.ru/ru/material-supplies/>. Также на нашем сайте размещены отчеты об исследованиях BLI, с результатами которых можно ознакомиться по адресу: <http://www.xerox.ru/products/home-and-office-products/supplies/otchyety-ob-issledovaniyakh-buyers-laboratory bli/>

С уважением,

Антон Бородихин  
Президент Xerox Eurasia

