

依頼日:平成 年 月 日

トラブル調査依頼書

弊社のリサイクルトナーカートリッジをご利用いただき誠にありがとうございます。本製品は、厳重な品質管理を行った上で出荷しておりますが、万が一お届けした製品に不具合がありました場合には、原因調査のため、下記内容をご記入の上、エレコム総合インフォメーションセンターまでFAXにてご連絡をお願い申し上げます。

※弊社より先に、ご使用機器メーカーや修理業者などにご相談された場合、弊社での対応はできません。

※原因調査のため不具合品と印字サンプルをご用意ください。後日、回収させていただきます。

会社名			
部署名・お名前			
ご住所			
TEL番号		FAX番号	
ご使用の弊社品番		ご購入日	
使用開始日		不具合発生日	
ご使用の機器 (メーカー名、品番)			
備考			

クレーム内容(該当する項目の□内にチェックを入れてください)

1 トナーカートリッジ開封時

- 1) トナー漏れでカートリッジが汚れている。 一部 全面
 2) カートリッジが破損していた。
 3) 部品が欠落していた。
 4) トナー漏れ防止シールが抜けない、途中で切れた。
 5) その他 _____

2 カートリッジをプリンタに装着時

- 1) 装着できない。
 2) プリンタが作動しない。
 3) 異常音がする。
 4) センサー表示が通常と異なる。
 5) 印字が出ない、一部しか出ない。
 6) 印字をすると全面が黒い。
 7) 印字濃度が薄い。 一部 片面 全面
 8) 印字汚れが出る。 細かい筋 帯状の筋 毛筆状の筋 不連続な汚れ 点
 9) 紙詰まりが頻発する。
 10) エラーメッセージが出る。 _____
 11) その他 _____

3 使用中の印字品質の問題

- 1) 印字濃度が薄くなった。 一部 片面 全面
 2) 印字内容に濃淡(ムラ)が出てきた。 一部 片面 全面
 3) 印字汚れが出てきた。 細かい筋 帯状の筋 毛筆状の筋 不連続な汚れ
 4) 黒い点の汚れが出てきた。 一部 片面 全面
 5) 印字の二重写りが発生した。
 6) 紙詰まりが頻発する。 _____ 枚に _____ 枚
 7) 異常音が出てきた。
 8) 連続プリントすると一部印字がかすれる。
 9) 異常に印字できる枚数が少ない。
 10) その他 _____

【お願い】 このトラブル調査依頼書は、トナーを使い切るまで大切に保管してください。

リサイクルトナーカートリッジの取り扱い上のご注意

【ご使用の前に】

- トナーカートリッジを袋から取り出し、トナーカートリッジ側面を両手でしっかりと持ち、左右に軽く数回振ってください。
※カートリッジは精密機械ですので側面以外を持って振るとカートリッジ内部が破損する場合があります。
必ず側面を持って振ってください。
- トナーカートリッジを水平に置いて、トナーシールを水平にゆっくりと引き抜いてください。
(機種によってはシールのないものもあります。)

【その他の使用上のご注意】

- お手持ちのプリンタの種類によっては、カートリッジ交換時にプリンタの簡単なメンテナンスを行うものがありますので、プリンタの取扱説明書を参考にメンテナンスを行うことをお勧めします。
- トナーカートリッジ交換初期は、若干の印字不具合(印字カスレ、汚れ等)が出る場合がありますが、数枚プリントしますと正常に回復します。
- 印字濃度につきましては、ご使用のプリンタの老朽化およびメンテナンス状態等によって濃度がばらつく可能性があります。お手持ちのプリンタの取扱説明書を参考に、濃度を調節してください。
- 製品管理の為、カートリッジに貼られているシールは剥がさないでください。次回のリサイクルに応じられない場合があります。
- ご購入後はなるべく早くご使用ください。長期保存はできません。
- 最適な印字品質を得るため、他社リサイクルトナーカートリッジとの併用はお避けください。
- 本製品をご自分で分解、改造、修理をしないでください。
- 下記の場所を避けて保管してください。
 - ・40℃以上の場所及び高温多湿(30℃、80%RH)の場所
 - ・火気のある場所、直射日光のあたる場所
 - ・ほこりの多い場所
- リサイクルトナーカートリッジはプリンタメーカーによりリサイクルされたものではありません。そのため、プリンタメーカー純正品とは精密さや色合いが異なります。特にカラー印刷・写真印刷に関しましては色合いが異なります。あらかじめご了承の上、ご使用ください。
- 本製品が原因と思われる故障が発生した場合、まずエレコム総合インフォメーションセンターまでご連絡ください。また弊社へのご連絡より先に、ご使用機器のメーカーや修理業者などにご相談された場合、弊社での対応はできません。
- 記載されている会社名・製品名は一般に各社の商標または登録商品です。
- 改良のため製品の仕様・外観等は予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

【使用済みのカートリッジについて】

ご使用済みのトナーカートリッジを無料で回収しています。

同封の『回収依頼書』をご使用ください。(FAX:078-986-0702)。後日、回収させていただきます。

●カートリッジ梱包時のお願い

ご使用済みのトナーカートリッジを梱包いただく際は、輸送中の破損などを避けるため、納品時の梱包箱および緩衝材を使用して頂くか、新聞紙やクッション材を用いて、段ボールなどに入れてください。

- 『使用済みトナーカートリッジ 回収依頼書』を同封してください。

弊社では、厳重な品質管理を行った上で出荷しておりますが、万が一お届けした商品に不具合がありました場合には、エレコム総合インフォメーションセンターまでご連絡ください。

- エレコム 総合インフォメーションセンター

TEL.0570-084-465
FAX.0570-050-012

リサイクルトナー受付時間:午前9時~午後6時
(土日祝日・年末年始・夏期休業日をのぞく)

※FAXでのお問い合わせの際は、裏面の「トラブル調査依頼書」をご使用ください。

※お電話でのお問い合わせの際には、裏面の「トラブル調査依頼書」の内容を事前にご確認ください。

※お問い合わせが混み合っている場合は、翌営業日以降の回答となる事がありますので、あらかじめご了承ください。