



Принтеры серии HP Designjet L25500

Руководство по обслуживанию и устранению
неполадок

© Hewlett-Packard Development
Company, L.P., 2013 г.

Юридические уведомления

В содержание данного документа могут быть внесены изменения без предварительного уведомления.

Условия гарантии на продукцию и услуги HP определяются исключительно гарантийными талонами, предоставляемыми вместе с соответствующими продуктами и услугами. Никакая часть настоящего документа не может рассматриваться в качестве основания для дополнительных гарантийных обязательств. Компания HP не несет ответственности за технические и грамматические ошибки и неточности, которые могут содержаться в данном документе.

Товарные знаки

Microsoft® и Windows® являются зарегистрированными в США товарными знаками корпорации Майкрософт.

Содержание

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Меры предосторожности | 1 |
| | Общее руководство по безопасности | 1 |
| | Опасность поражения электрическим током | 1 |
| | Опасность перегрева | 2 |
| | Опасность возгорания | 2 |
| | Механическая опасность | 3 |
| | Опасность, связанная с весом носителя для печати | 3 |
| | Работа с чернилами | 3 |
| | Предупреждения | 3 |
| | Предупреждающие метки | 4 |
| 2 | Состояние принтера | 5 |
| | Проверка состояния принтера | 5 |
| | Проверка состояния системы подачи чернил | 5 |
| | Проверка состояния картриджей | 5 |
| | Проверка состояния печатающей головки | 6 |
| | Проверка файловой системы | 7 |
| | Просмотр статистики использования принтера | 7 |
| | Уведомления принтера | 7 |
| 3 | Обновление микропрограммного обеспечения | 9 |
| 4 | Обслуживание оборудования | 11 |
| | Выравнивание печатающих головок | 11 |
| | Очистка электрических контактов печатающей головки | 12 |
| | Очистка наружных частей принтера | 16 |
| | Очистка валика | 16 |
| | Очистка (восстановление) печатных головок | 18 |
| | Очистка крышки датчика движения носителя для печати | 18 |
| | Очистка и смазка направляющей каретки | 19 |
| | Обслуживание картриджей | 21 |
| | Перемещение и хранение принтера | 22 |
| | Сервисное обслуживание | 22 |
| | Использование схемы статуса печатающей головки | 23 |

| | |
|---|-----------|
| 5 Устранение недостатков качества печати | 25 |
| Советы общего характера | 25 |
| Зернистость | 25 |
| Горизонтальная полосатость | 26 |
| Вертикальная полосатость | 28 |
| Несовмещение цветов | 29 |
| Нерезкость | 29 |
| Черные области выглядят мутными | 29 |
| Малозаметные пятна или неровная поверхность | 29 |
| При касании возникают подтеки чернил, или отпечаток выглядит маслянистым | 31 |
| Общая длина отпечатка не соответствует заданной или непостоянна | 31 |
| | |
| 6 Устранение неполадок с носителями | 33 |
| Не удастся правильно загрузить носитель | 33 |
| Носитель замялся | 33 |
| Деформация или смятие носителя | 35 |
| Автоматический резак не работает | 36 |
| Замятие носителя в приемной бобине | 36 |
| Приемная бобина не наматывает бумагу | 36 |
| | |
| 7 Устранение неполадок системы подачи чернил | 39 |
| Не удастся установить картридж | 39 |
| Не удастся установить печатную головку | 39 |
| Установка картриджа для очистки печатающей головки невозможна | 39 |
| На передней панели отображается рекомендация переустановить или заменить печатную головку | 39 |
| Очистка печатных головок | 40 |
| Выравнивание печатающих головок | 40 |
| | |
| 8 Устранение других неполадок | 43 |
| Принтеру не удалось получить IP-адрес | 43 |
| Отсутствие доступа к встроенному веб-серверу | 43 |
| Принтер не печатает | 44 |
| Происходит замедление работы или остановка программного приложения при создании задания печати | 44 |
| Принтер печатает медленно | 44 |
| Отсутствует доступ к файлам на жестком диске | 45 |
| Отсутствует связь между компьютером и принтером | 45 |
| Сообщение об ошибке «Нехватка памяти» | 46 |
| Скрип роликов вала | 46 |
| | |
| 9 Сообщения об ошибках на передней панели | 47 |

| | | |
|-----------|----------------------------|-----------|
| 10 | Получение поддержки | 53 |
| | Введение | 53 |
| | Документация | 53 |
| | HP Instant Support | 53 |
| | Центры HP Customer Care | 54 |
| | Служебная информация | 59 |
| | Указатель | 61 |

1 Меры предосторожности

Перед использованием принтера внимательно прочитайте приведенные ниже меры предосторожности при работе с оборудованием.

Общее руководство по безопасности

- Перед подключением принтера к источнику питания прочитайте инструкции по установке.
- Внутри принтера отсутствуют элементы, которые может обслуживать оператор. Для выполнения работ по обслуживанию обратитесь к квалифицированному специалисту.
- Во всех перечисленных ниже случаях следует отсоединить оба кабеля питания от розеток и обратиться к квалифицированному специалисту компании HP.
 - Поврежден кабель питания или его вилка.
 - В принтер попала жидкость.
 - Из принтера идет дым или появился необычный запах.
 - Принтер уронили, или поврежден модуль сушки или модуль закрепления.
 - Несколько раз сработал встроенный прерыватель остаточного тока (прерыватель замыкания на землю) принтера.
 - Перегорели предохранители.
 - Неудовлетворительная работа принтера.
- Во всех перечисленных ниже случаях следует отсоединить оба кабеля питания от розеток:
 - во время грозы;
 - во время нарушения электроснабжения.

Опасность поражения электрическим током

 **ВНИМАНИЕ!** Модуль сушки и модуль закрепления используют опасное напряжение, которое может привести к смерти или серьезной травме.

Принтер оснащен двумя кабелями питания. Перед выполнением технического обслуживания принтера отсоедините оба кабеля питания. Принтер должен подключаться только к заземленным электрическим розеткам.

Во избежание поражения электрическим током соблюдайте следующие требования:

- Не пытайтесь разбирать модуль сушки, модуль закрепления или отсек управления электропитанием.
- Запрещается снимать или открывать другие закрытые системные крышки и разъемы.
- Не вставляйте посторонние предметы в гнезда принтера.

 **ПРИМЕЧАНИЕ.** Перегоревший предохранитель может являться признаком неисправности электрических цепей системы. Вызовите для проверки системы квалифицированного сотрудника компании HP и не пытайтесь самостоятельно заменить предохранитель.

Опасность перегрева

Подсистемы сушки и закрепления в принтере работают при высоких температурах и могут привести к ожогам при прикосновении. Чтобы избежать травм, соблюдайте следующие меры предосторожности:

- Не прикасайтесь к внутренним корпусам модулей сушки и закрепления. Даже если защелка крышки, которая отключает питание модулей сушки и закрепления, открыта, внутренние поверхности могут оставаться горячими.
- Обращайте особое внимание при работе с направляющими для носителей для печати.

Опасность возгорания

Подсистемы сушки и закрепления принтера работают при высокой температуре. Вызовите квалифицированного сотрудника компании HP, если несколько раз сработал встроенный прерыватель остаточного тока (прерыватель замыкания на землю) принтера.

Чтобы избежать возгорания, соблюдайте следующие меры предосторожности.

- Напряжение сети должно соответствовать указанному на паспортной табличке.
- Подключайте кабели питания к выделенным линиям питания, которые защищены отдельным прерывателем цепи, характеристики которого соответствуют характеристикам электрической розетки. Не используйте разветвитель питания (переносной удлинитель) для подключения обоих кабелей питания.
- Используйте только кабели питания, поставляемые с принтером HP. Не используйте поврежденные кабели питания. Не подключайте кабели питания к другим устройствам.
- Не вставляйте посторонние предметы в гнезда принтера.
- Не допускайте попадания жидкости в принтер.
- Не используйте аэрозоли, содержащие воспламеняющиеся газы, рядом с принтером и не допускайте попадания таких аэрозолей внутрь принтера.
- Не закрывайте отверстия принтера.
- Не пытайтесь разбирать модуль сушки, модуль закрепления или отсек управления электропитанием.
- Загружайте в принтер только носители для печати, которые можно использовать при рабочей температуре не выше 125°C (257°F), и температура самовозгорания которых превышает 250°C (482°F).

Механическая опасность

В принтере имеются движущиеся части, которые могут привести к травме. Чтобы избежать травм, соблюдайте следующие меры предосторожности при работе вблизи принтера.

- Не держите одежду и какие-либо части тела вблизи движущихся частей принтера.
- Избегайте ношения ожерелий, браслетов и других свисающих предметов.
- Если у вас длинные волосы, постарайтесь закрепить их, чтобы они не попали в принтер.
- Избегайте попадания рукавов и перчаток в движущиеся части принтера.
- Избегайте нахождения вблизи вентиляторов — это может вызвать травму, а также влияет на качество печати (нарушая движение воздуха).
- Не прикасайтесь к шестерням или движущимся роликам во время печати.

Опасность, связанная с весом носителя для печати

Особые предосторожности следует соблюдать, чтобы избежать травм при работе с тяжелыми носителями.

- Для работы с тяжелыми рулонами носителей для печати может потребоваться несколько человек. Следует быть осторожным, чтобы избежать растяжения мышц спины и травмы.
- Используйте автопогрузчик, тележку или другое оборудование для подъема носителей.
- При работе с тяжелыми рулонами носителей используйте индивидуальное защитное снаряжение, в том числе ботинки и перчатки.

Работа с чернилами

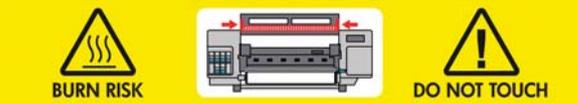
Принтер не использует чернила на основе растворителей и не имеет проблем, обычно связанных с ними. Тем не менее, компания HP рекомендует надевать перчатки при работе с отсеками системы подачи чернил.

Предупреждения

Ниже приведены символы, которые используются в данном руководстве с целью информировать пользователя о правилах работы с принтером и предотвратить его повреждение. Следуйте инструкциям, отмеченным этими символами.

-  **ВНИМАНИЕ!** Невыполнение отмеченных этими символами инструкций может стать причиной серьезной травмы и даже смерти.
-  **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Невыполнение отмеченных этими символами инструкций может вызвать незначительную травму или повреждение изделия.

Предупреждающие метки

| Метка | Описание |
|---|--|
|  | Опасность получения ожогов. Не прикасайтесь к внутренним корпусам модулей сушки и закрепления. |
|  | Опасность получения ожогов. Не прикасайтесь к корпусу модуля сушки принтера. Даже если защелка крышки, которая отключает питание модулей сушки и закрепления, открыта, внутренние поверхности могут оставаться горячими. |
|  | Опасность поражения электрическим током. Принтер оснащен двумя кабелями питания. После отключения главного выключателя в модулях сушки и закрепления присутствует напряжение. Внутри принтера отсутствуют элементы, которые может обслуживать оператор. Для выполнения работ по обслуживанию обратитесь к квалифицированному специалисту. Перед выполнением технического обслуживания отсоедините все кабели питания. |
| SEE INSTALLATION INSTRUCTIONS BEFORE CONNECTING TO THE SUPPLY. | Перед подключением к источнику питания прочитайте инструкции по установке. Убедитесь, что входное напряжение находится в диапазоне номинального входного напряжения принтера. Для питания принтера необходимо использовать две выделенные линии питания, которые защищены отдельным прерывателем цепи, характеристики которого соответствуют характеристикам электрической розетки. Используйте только кабели питания, поставляемые с принтером HP, и заземленные электрические розетки. |
|  | Опасность защемления рук. Не надавливайте на ролик при загрузке носителей. Для облегчения загрузки носителя на вал принтера поднимите загрузочный стол. |
|  | Опасность защемления пальцев. Не прикасайтесь к шестерням вала во время их вращения. |
|  | Не кладите посторонние предметы на верхнюю часть принтера. Не закрывайте вентиляторы. |
|  | Рекомендуется надевать перчатки при работе с картриджами для чернил, картриджами и емкостями для очистки печатающей головки. |

2 Состояние принтера

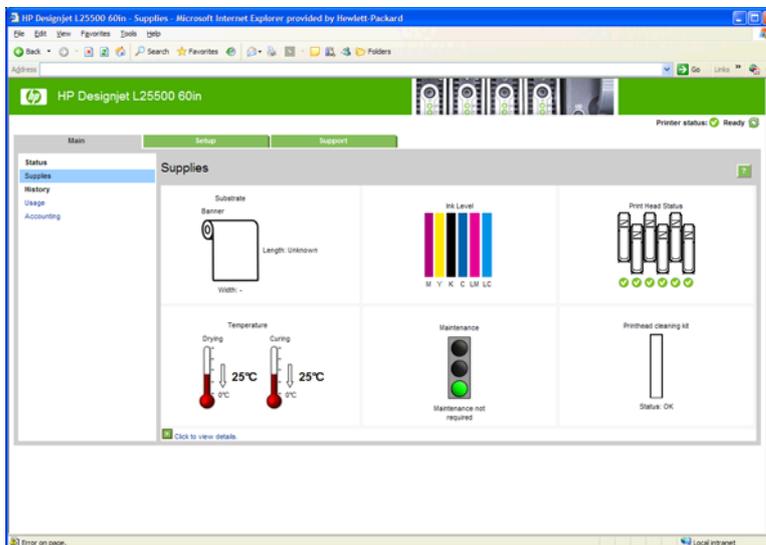
Проверка состояния принтера

Проверить текущее состояние принтера можно следующими способами:

- Встроенный веб-сервер отображает сведения о состоянии принтера, загруженном носителе и системе подачи чернил.
- По умолчанию на передней панели отображаются уровни чернил; если они отсутствуют, уровни чернил можно просмотреть, выбрав значок Система подачи чернил . Кроме того, при наличии текущих уведомлений наиболее важные из них отображаются на передней панели.

Проверка состояния системы подачи чернил

1. Откройте встроенный веб-сервер (см. *Руководство пользователя*).
2. Откройте страницу «Расходные материалы» на вкладке Главные.



На странице «Расходные материалы» показано состояние картриджей (включая уровень чернил), печатающих головок, загруженного носителя и картриджей для очистки печатающих головок.

Значок с изображением светофора показывает, требуется ли техническое обслуживание. Для получения дальнейшей информации щелкните **Показать информацию**.

Проверка состояния картриджей

Для просмотра уровня чернил в картриджах на передней панели принтера выберите значок .

Щелкните значок «+» для просмотра подробной информации или используйте меню «Чернила».
Кроме того, состояние картриджей с чернилами можно посмотреть во встроенном веб-сервере.

Использование меню «Чернила»

1. Выберите в меню на передней панели значок , а затем – **Сведения о картриджах**.
2. Выберите картридж, о котором требуется получить сведения.
3. На передней панели отображаются следующие сведения.
 - Цвет
 - Название продукта
 - Номер модели
 - Серийный номер
 - Состояние
 - Уровень чернил (если известен)
 - Полная емкость картриджа (мл)
 - Действителен до
 - Состояние гарантии
 - Производитель

Проверка состояния печатающей головки

Принтер автоматически проверяет и обслуживает печатающие головки после каждого задания. Для получения дополнительных сведений о печатающих головках следуйте приведенным ниже инструкциям.

1. Выберите в меню на передней панели значок , а затем – **Сведения о картриджах**.
2. Выберите печатающую головку, о которой требуется получить сведения.
3. На передней панели отображаются следующие сведения.
 - Цвета
 - Название продукта
 - Номер модели
 - Серийный номер
 - Состояние (см. раздел [Сообщения об ошибках на передней панели на стр. 47](#))
 - Объем использованных чернил
 - Состояние гарантии

Кроме того, состояние печатающих головок и информацию о гарантии можно посмотреть во встроенном веб-сервере.

 **ПРИМЕЧАНИЕ.** Сообщение о гарантии **См. гарантийный талон** означает, что используется картридж стороннего изготовителя (не HP). Гарантия не распространяется на обслуживание или ремонт принтера, необходимость в котором возникла из-за использования чернил стороннего изготовителя. Подробные сведения об условиях гарантии см. в документе *Информация юридического характера*.

Проверка файловой системы

Пользователь может выполнить проверку целостности файловой системы на жестком диске принтера, во время которой можно автоматически исправить ошибки. Рекомендуется выполнять данную проверку раз в полгода или при возникновении трудностей при доступе к файлам на жестком диске.

Для выполнения проверки файловой системы перейдите на переднюю панель и выберите значок , а затем **Проверка файловой системы**.

Если принтер обнаруживает повреждение файловой системы, например, после серьезных неполадок программного обеспечения, проверка файловой системы может запуститься автоматически. Проверка может занять приблизительно 30 минут.

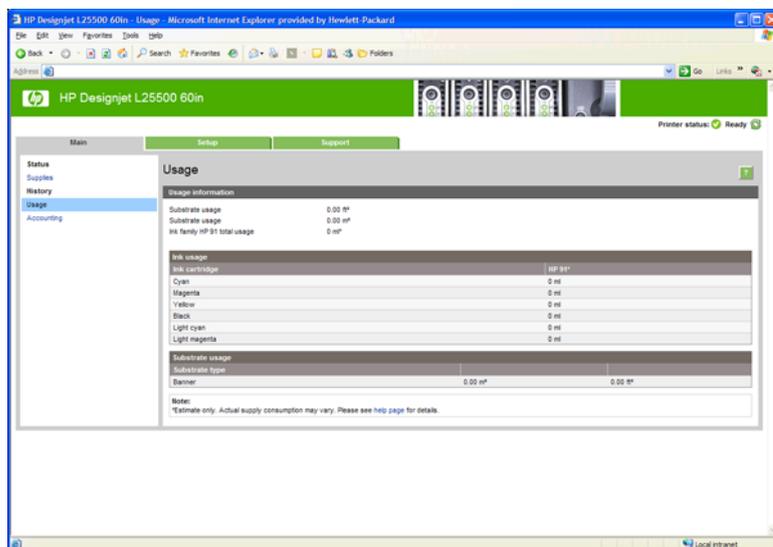
Просмотр статистики использования принтера

Сведения об использовании принтера представлены в виде статистики.

 **ПРИМЕЧАНИЕ.** Точность статистики использования не гарантируется.

Статистика принтера на встроенном веб-сервере

1. Откройте встроенный веб-сервер (см. *Руководство пользователя*).
2. Откройте страницу «Использование» вкладки **Главные**.



Уведомления принтера

Принтер может выдавать два типа уведомлений.

- **Сообщения об ошибках** Когда принтер не готов к печати.
- **Предупреждения** Когда принтер нуждается в действиях с вашей стороны для регулировки, например выполнения калибровки, профилактического обслуживания или замены картриджа.

Уведомления принтера отображаются на передней панели и во встроенном веб-сервере.

- **Экран передней панели** На передней панели одновременно отображается только одно уведомление, имеющее приоритет важности. Обычно пользователю следует нажать клавишу **OK** для подтверждения, однако в случае предупреждений они сами исчезают с экрана через некоторое время. Некоторые уведомления появляются повторно, когда принтер бездействует, и не возникает никаких важных событий для уведомления.
- **Встроенный веб-сервер:** Уведомления, отображаемые на передней панели, также отображаются в верхнем правом углу окна встроенного веб-сервера.

При появлении уведомления может потребоваться выполнение технического обслуживания; см. раздел [Обслуживание оборудования на стр. 11](#).

Следующие уведомления требуют вмешательства инженера.

- **Набор №1 для выполнения обслуживания принтера**
- **Набор №2 для выполнения обслуживания принтера**
- **Набор №3 для выполнения обслуживания принтера**

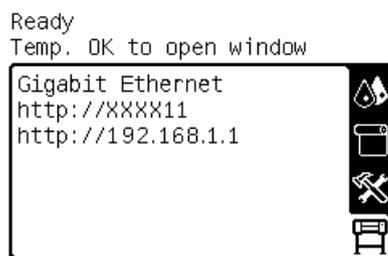
3 Обновление микропрограммного обеспечения

Различные функции принтера управляются встроенным в принтер программным обеспечением (микропрограммой).

Время от времени компания Hewlett-Packard выпускает обновления микропрограммного обеспечения. Обновление улучшает производительность принтера и его функциональные возможности.

Обновления микропрограммного обеспечения можно загружать с веб-узла компании HP (<http://www.hp.com/go/graphic-arts/>) и устанавливать в принтер с помощью встроенного веб-сервера.

Для использования встроенного веб-сервера на любом компьютере откройте браузер и укажите URL-адрес принтера. URL-адрес принтера отображается в окне состояния на экране передней панели принтера (в данном примере – <http://192.168.1.1>).



На встроенном веб-сервере выберите вкладку **Настройка**, а затем пункт **Обновление микропрограммного обеспечения**.

Для загрузки файла микропрограммного обеспечения и сохранения его на жестком диске следуйте инструкциям на экране. После этого выберите загруженный файл и щелкните **Обновить**.

Если загрузка файла микропрограммного обеспечения на принтер продвигается очень медленно, причиной может быть использование прокси-сервера. В этом случае попробуйте обратиться к встроенному веб-серверу напрямую, минуя прокси-сервер.

- В приложении Internet Explorer 6 для Windows выберите последовательно пункты **Сервис > Свойства обозревателя > Подключение > Настройка локальной сети** и отметьте флажок **Не использовать прокси-сервер для локальных адресов**. Либо для более точной

настройки щелкните на кнопке **Дополнительно** и добавьте IP-адрес принтера в список исключений, для которых прокси-сервер не используется.

- В приложении Firefox 3.0 для Windows выберите последовательно команды **Инструменты > Параметры > Сеть > Подключение > Настройки** и установите флажок **Прямое подключение к Интернету**. Или установите флажок **Ручная настройка прокси** и добавьте IP-адрес принтера в список исключений, для которых прокси-сервер не используется.
- В приложении Firefox 2.0 для Linux выберите последовательно команды **Изменить > Параметры > Сеть > Подключение > Настройки** и установите флажок **Прямое подключение к Интернету**. Или установите флажок **Ручная настройка прокси** и добавьте IP-адрес принтера в список исключений, для которых прокси-сервер не используется.

4 Обслуживание оборудования

Для выполнения действий, описанных в этой главе, может понадобиться набор для обслуживания принтера, который входит в комплект поставки принтера.

Выравнивание печатающих головок

При каждой замене печатающих головок автоматически проводится их выравнивание. Если при замене печатающей головки не был загружен носитель для печати, выравнивание печатающей головки будет произведено сразу после загрузки носителя.

Для устранения недостатков печати также рекомендуется выполнить выравнивание головок.

Автоматическое выравнивание

Сначала убедитесь, что в принтер загружен рулон белого непрозрачного носителя для печати. Для автоматического выравнивания печатающих головок нельзя применять цветную бумагу, глянцевый холст и прозрачные материалы, такие как прозрачная высокосортная бумага, прозрачная пленка, копировальная бумага и калька. Для этих носителей требуется выравнивание печатающих головок вручную (см. [Выравнивание вручную на стр. 11](#)).

Чтобы отправить запрос на выравнивание печатающей головки (если не произошло автоматического выравнивания), выберите на передней панели значок , а затем выберите последовательно пункты **Управление качеством изобр. > Выровнять печатающие головки > Автовыравн. печат. головок**.

Чтобы выполнить выравнивание печатающих головок через встроенный веб-сервер, перейдите на вкладку **Настройка**, а затем выберите последовательно **Выровнять печатающие головки > Автовыравн. печат. головок > Печать**.

Процедура занимает около 10 минут и запускается сразу, если в данный момент не выполняется печать изображения. Если выполняется задание печати, выравнивание будет выполнено по завершении задания.

Выравнивание вручную

Чтобы отправить запрос на ручное выравнивание печатающей головки, выберите на передней панели значок , а затем выберите последовательно пункты **Управление качеством изобр. > Выровнять печатающие головки > Выравнивание ПГ вручную > Печать шаблона выравнивания**.

Чтобы выполнить выравнивание печатающих головок вручную, на встроенном веб-сервере перейдите на вкладку **Настройка**, а затем выберите **Выровнять печатающие головки > Выравнивание ПГ вручную > Печать**.

Принтер распечатывает 17 блоков, помеченных буквами от А до Q. Изучите напечатанный образец и запишите номер наиболее прямой строки в каждом блоке (например, А:9).



После этого введите корректирующие значения через переднюю панель или встроенный веб-сервер.

Чтобы ввести корректирующие значения через переднюю панель, выберите значок , а затем выберите последовательно пункты **Управление качеством изобр. > Выровнять печатающие головки > Выравнивание ПГ вручную > Ввод корректирующих значений**. Введите каждое значение в соответствующее окно, помеченное той же буквой, что и шаблон.

Чтобы ввести корректирующие значения через встроенный веб-сервер, перейдите на вкладку **Настройка** и последовательно выберите **Выровнять печатающие головки > Выравнивание ПГ вручную**. Введите каждое значение в соответствующее окно, помеченное той же буквой, что и шаблон.

Очистка электрических контактов печатающей головки

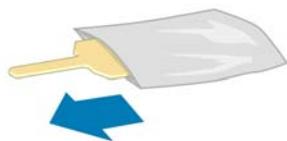
Принтер может не распознать печатающую головку после установки. Это может произойти, когда на электрические контакты, соединяющие печатающую головку с кареткой, попадают чернила. В этом случае HP рекомендует очистить электрические контакты печатающей головки. Однако регулярная очистка контактов при отсутствии неполадок *не* рекомендуется.

В состав набора для обслуживания, поставляемого вместе с принтером, входит устройство для очистки контактов каретки.



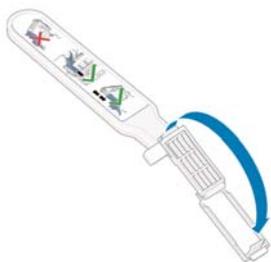
Это устройство используется для очистки электрических контактов каретки и печатающих головок в случае многократного появления сообщения **Требуется переустановка** или **Требуется замена** на экране передней панели.

1. Достаньте влажную губку из пакета.

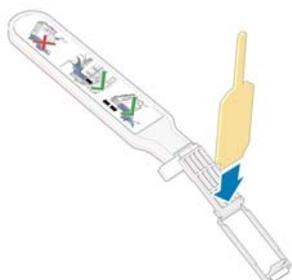


Набор губок входит в комплект устройства для очистки. Если все губки уже использованы, для их приобретения обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов.

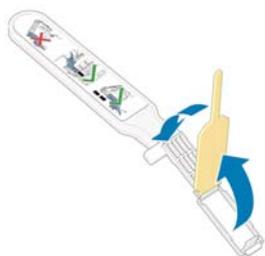
2. Откройте устройство для очистки каретки.



3. Поместите губку в устройство для очистки контактов каретки, расположив ее лицевой стороной к контактам каретки, при этом короткий язычок должен оказаться в фиксирующей прорези.

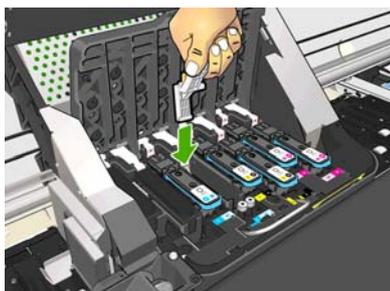


4. Закройте устройство для очистки каретки, зафиксировав губку.

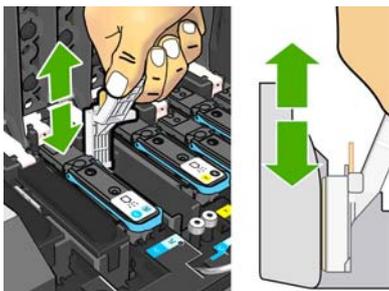


5. Откройте защелку каретки печатающих головок и извлеките неисправную печатающую головку, которая указана на передней панели. См. *Руководство пользователя*.
6. Вставьте устройство для очистки каретки в расположенный сзади паз печатающей головки. Очистите электрические контакты, вставив инструмент между точками электрических контактов, расположенных в задней части паза, и стальной пружиной, расположив поверхность губки по направлению к электрическим контактам. Не следует собирать остатки чернил, которые накопились на нижней поверхности паза.

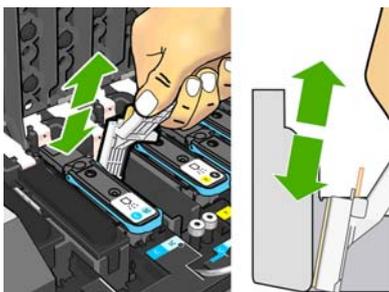
⚠ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Если каретка более семи минут находится в центральной части принтера, она автоматически вернется в нормальное положение (справа).



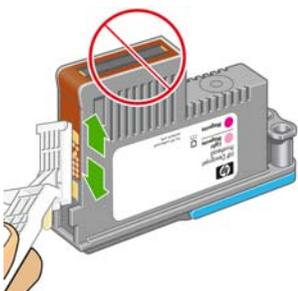
7. Прилагая *небольшое* усилие, протрите губкой контакты по всей длине, насколько позволяет конструкция инструмента.



8. Необходимо тщательно очистить все контакты, в том числе и самые нижние.



9. С помощью губки очистите нижний ряд электрических контактов печатающей головки (если печатающая головка не новая). Не прикасайтесь к верхнему ряду электрических контактов.

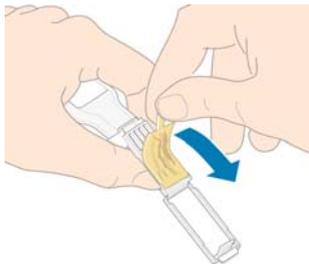


⚠ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Не трогайте поверхность печатающей головки, где располагаются сопла, поскольку эта часть может быть легко повреждена.

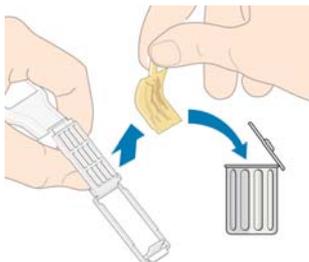
10. Дождитесь, пока контакты высохнут, и вставьте печатающую головку в каретку. См. *Руководство пользователя*.
11. Завершив очистку, откройте устройство для очистки контактов каретки, потянув за язычок губки.



12. Удалите грязную губку из очистителя контактов каретки.



13. Выбросьте грязную губку, чтобы избежать попадания чернил на руки и одежду.



Если на передней панели по-прежнему отображается сообщение **Требуется переустановка** или **Требуется замена**, замените печатающую головку или обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов.

Очистка наружных частей принтера

Наружную поверхность принтера и те его компоненты, к которым пользователь часто прикасается при эксплуатации (например, ручку, за которую вытаскивается картридж), следует очищать по мере необходимости. Используйте для этого влажную губку или мягкую ткань и мягкое чистящее средство, например неабразивное жидкое мыло.

Под вентиляторами модуля закрепления может присутствовать небольшое количество скопившейся влаги, которое необходимо протереть сухой салфеткой.

⚠ ВНИМАНИЕ! Во избежание поражения электрическим током, прежде чем чистить принтер, убедитесь, что он **ВЫКЛЮЧЕН**, а кабель питания вынут из розетки. Не допускайте попадания воды внутрь принтера.

⚠ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Не используйте абразивные чистящие средства для чистки принтера.

Очистка валика

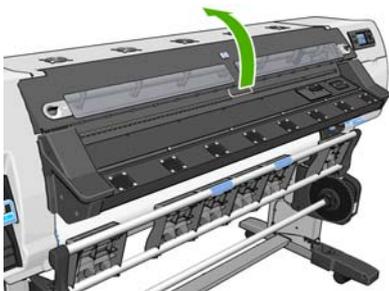
Очистку валика нужно производить раз в несколько месяцев или при возникновении необходимости.

📝 ПРИМЕЧАНИЕ. Если печать на широком носителе производится после печати на более узком носителе, может оказаться, что левая сторона валика загрязнена. Если эту загрязненную область валика не очистить, она может оставить следы на обратной стороне носителя.

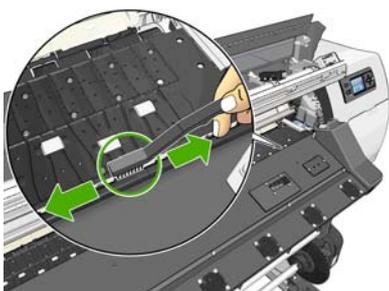
⚠ ВНИМАНИЕ! Будьте осторожны, не повредите датчик продвижения носителя при очистке валика. Этот датчик представляет собой маленький прямоугольный элемент (площадью менее одного квадратного сантиметра), расположенный рядом с третьим справа колесиком зажима. См. раздел [Очистка крышки датчика движения носителя для печати на стр. 18](#).

Следуйте приведенным ниже инструкциям по очистке валика.

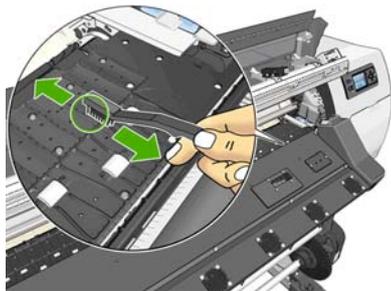
1. Извлеките все носители из принтера. См. *Руководство пользователя*.
2. Выключите принтер и дождитесь его остывания. Затем разблокируйте и откройте крышку принтера.



3. С помощью сухой щеточки очистите паз резака от остатков чернил. Щетка входит в состав набора для обслуживания принтера.

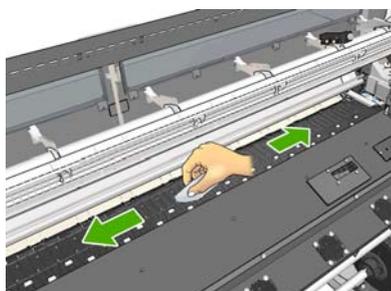


4. С помощью той же сухой щеточки очистите поверхность валика от остатков чернил.



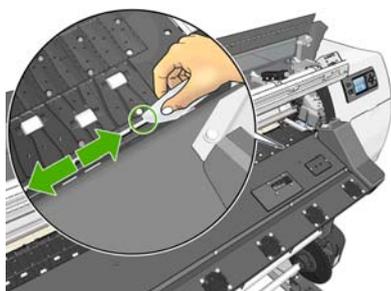
5. С помощью чистой салфетки без ворса, слегка смоченной в изопропиловом спирте, сотрите остатки чернил с валика.

 **ПРИМЕЧАНИЕ.** Изопропиловый спирт не входит в набор для обслуживания принтера.

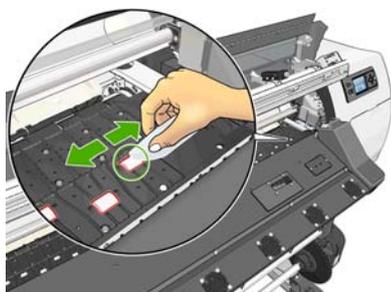


 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Не используйте бытовые и абразивные чистящие средства. Не смачивайте сам валик, иначе на нем останется слишком много влаги.

6. С помощью влажной салфетки очистите шкалу резака.



7. С помощью сухой салфетки очистите выступающие части колесиков. Стремитесь к тому, чтобы очистить всю поверхность вращения колесиков.



8. Уберите изопропиловый спирт и салфетку подальше от принтера.
9. Прежде чем снова включить принтер и загрузить носитель, подождите 3-4 минуты, чтобы спирт полностью испарился.

Очистка (восстановление) печатных головок

Чтобы очистить печатающие головки (это также позволяет восстановить их после возникновения неполадок), на передней панели принтера выберите значок , а затем выберите последовательно пункты **Качество изображения > Очистить ПГ**. Укажите печатающие головки, которые требуется очистить. Можно очистить все печатающие головки или часть из них. Выберите один из следующих вариантов.

- Печать пробн. содержимого
- Очистить все
- Очистить LC-C
- Очистить Y-MK
- Очистить LM-M

Очистка всех головок занимает около 5 минут. Очистка двух печатающих головок занимает около 3 минут.

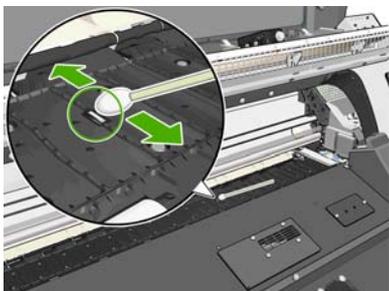
 **ПРИМЕЧАНИЕ.** При очистке всех печатающих головок расходуется больше чернил, чем при очистке одной пары.

Очистка крышки датчика движения носителя для печати

Этот датчик продвижения носителя представляет собой маленький прямоугольный элемент (площадью менее одного квадратного сантиметра), расположенный рядом с третьим справа колесиком зажима.

Всякий раз при очистке валика и в случае ухудшения качества печати компания HP рекомендует проводить очистку крышки датчика продвижения носителя.

1. Извлеките носитель, выполнив соответствующий порядок действий на передней панели. См. *Руководство пользователя*.
2. Выключите принтер и дождитесь его остывания.
3. Чтобы удалить засохшие чернила, протрите датчик ватной палочкой из комплекта обслуживания принтера, слегка смоченной изопропиловым спиртом.



Если крышка датчика сильно загрязнена засохшими чернилами, возможно, протирая, следует слегка нажать, чтобы вата лучше впитала чернила. Продолжайте чистку палочками, пока вата не останется чистой, и крышка датчика не будет выглядеть чистой. При отражении рассеянного света чистый датчик дает голубой отраженный свет, который должен быть одинаковым по всей поверхности. Чтобы увидеть этот отраженный свет, следует вблизи посмотреть на датчик, слегка меняя угол зрения.

4. Уберите изопропиловый спирт и ватные палочки подальше от принтера.
5. Прежде чем снова включить принтер и загрузить носитель, подождите 3-4 минуты, чтобы спирт полностью испарился.

Очистка и смазка направляющей каретки

 **ПРИМЕЧАНИЕ.** В некоторых рабочих процессах и (или) в определенных условиях эксплуатации, например при температуре окружающей среды, превышающей рекомендованную для эксплуатации принтера (то есть выше 30 °C (86 °F)), или если в рабочем помещении много пыли, смазка стержней ползунка может пострадать, что, в свою очередь, может повлиять на работу принтера.

 **ПРИМЕЧАНИЕ.** Иллюстрированные инструкции по очистке и смазке стержня каретки направляющей см. на веб-сайте: <http://www.hp.com/go/L25500/videos>

1. Чтобы получить доступ к каретке, на передней панели выберите значок , а затем Смазка роликов направляющей каретки.
2. Разблокируйте и откройте крышку.

3. При необходимости очистите направляющую каретки безворсовой салфеткой, смоченной изопропиловым спиртом. Бережно очистите направляющую по всей длине, включая участок под левой крышкой.

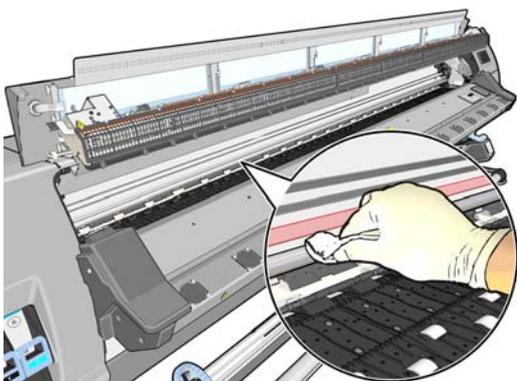
 **ПРИМЕЧАНИЕ.** Изопропиловый спирт не входит в набор для обслуживания принтера.

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Изопропиловый спирт легко воспламеняем. Соблюдайте меры предосторожности производителя.

 **ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в вашем регионе (например, в Калифорнии) осуществляется надзор за выделением летучих органических веществ из жидкостей очистки и обслуживания, вместо изопропилового спирта необходимо использовать очиститель, прошедший сертификацию на объем выделяемых летучих органических веществ, например надлежащим образом разведенный экологически чистый многоцелевой очиститель.

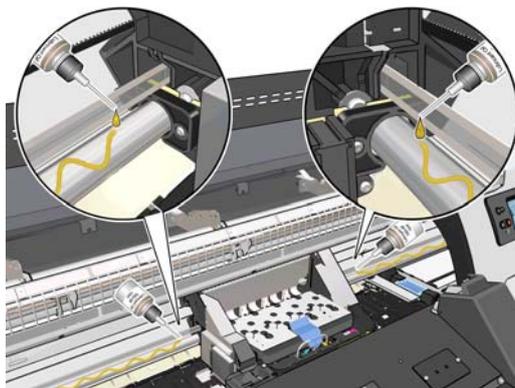
 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Не используйте бытовые и абразивные чистящие средства.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. При очистке старайтесь не повредить металлическую полосу, расположенную в верхней части направляющей.



4. Дождитесь высыхания направляющей, затем закройте крышку. Каретка перемещается к центру принтера, чтобы обеспечить свободный доступ к той части направляющей, которая закрыта правой крышкой.
5. Разблокируйте и откройте крышку принтера.
6. Следуя инструкциям на шаге 3, очистите участок направляющей, который находится под правой крышкой.
7. Возьмите бутылку масла из набора обслуживания, входящего в комплект поставки принтера (при необходимости можно заказать дополнительный набор).

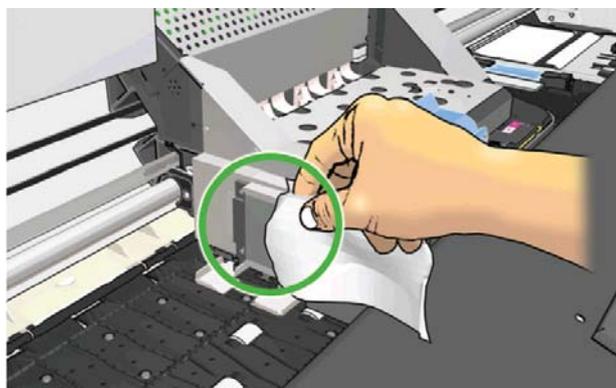
8. Тонким слоем нанесите небольшое количество масла на поверхность направляющей по обе стороны от каретки. Видеоролик об этой процедуре см. здесь: <http://www.hp.com/go/L25500/videos>



ПРИМЕЧАНИЕ. Во время смазки избегайте попадания масла на металлическую полосу, расположенную в верхней части направляющей.

9. Очистите рефлектор, предотвращающий замятие носителя, при помощи безворсовой салфетки, смоченной дистиллированной водой. Если вы не можете удалить засохшие чернила, воспользуйтесь салфеткой, смоченной изопропиловым спиртом.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в вашем регионе (например, в Калифорнии) осуществляется надзор за выделением летучих органических веществ из жидкостей очистки и обслуживания, вместо изопропилового спирта необходимо использовать очиститель, прошедший сертификацию на объем выделяемых летучих органических веществ, например надлежащим образом разведенный экологически чистый многоцелевой очиститель.



10. Нажмите кнопку **OK** на передней панели.
11. Закройте и заблокируйте крышку.
12. Узел каретки движется вдоль направляющей, чтобы распределить масло по направляющей.
13. На передней панели появится запрос на подтверждение того, что смазка завершена. Нажмите кнопку **OK** для подтверждения.

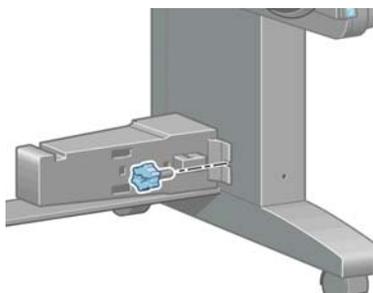
Обслуживание картриджей

В течение срока службы картриджа никакого специального обслуживания не требуется. По истечению срока годности картриджа необходимо заменить этот картридж. Срок годности картриджа указан в информации о картридже, которую можно просмотреть на передней панели.

Перемещение и хранение принтера

Перед тем как перемещать принтер или оставлять его на хранение на длительный промежуток времени, необходимо надлежащим образом подготовить его, чтобы избежать возможных повреждений.

1. Не снимайте картриджи с чернилами, печатающие головки и картриджи для их очистки.
2. Убедитесь, что в принтер не загружен носитель.
3. Убедитесь, что каретка печатающих головок находится в рабочем положении (у правой стенки принтера).
4. Убедитесь, что на передней панели появилось сообщение **Готов**.
5. Выключите принтер с помощью клавиши **Питание**.
6. Установите два выключателя питания, расположенные на задней панели принтера, в положение «выключено».
7. Отсоедините два кабеля питания и все остальные кабели, которыми принтер подключен к сети, компьютеру или сканеру.
8. Если к принтеру подключен приемный узел, первым делом извлеките датчик приемного узла и блок оболочки кабеля из стоек подставки принтера. Для удобства поместите датчик и блок оболочки кабеля на перекладину подставки принтера и с помощью голубого пластикового болта прикрепите блок к ножке подставки, как показано на рисунке, на то время, пока принтер не будет передвинут (см. следующий рисунок). При переустановке блока убедитесь, что колесико на стойке подставки принтера направлено вперед.



 **ПРИМЕЧАНИЕ.** Если перенести принтер или картриджи из холодного помещения в теплое и влажное, атмосферная влага может образовать конденсат на деталях принтера и картриджах и стать причиной утечки чернил и ошибок в работе принтера. В таких случаях компания HP рекомендует подождать по крайней мере 3 часа, прежде чем включать принтер или устанавливать картриджи, чтобы конденсат испарился.

9. Для предотвращения утечки чернил принтер должен всегда находиться в вертикальном положении. Не переворачивайте его вверх дном и не опрокидывайте в стороны. Закройте верхнюю часть чернильной воронки лентой и очистите трубку, идущую от емкости для очистки печатающей головки.
10. Требования к условиям хранения указаны в *Руководстве пользователя*.

Сервисное обслуживание

На протяжении срока службы принтера его часто используемые компоненты могут изнашиваться.

Чтобы избежать поломок, к которым со временем приводит изнашивание компонентов принтера, ведется счет циклов пересечения кареткой центральной оси принтера и отслеживается общее количество израсходованных чернил.

Принтер использует результаты этих измерений для отслеживания необходимости в сервисном обслуживании и выводит на переднюю панель следующие сообщения.

- Набор №1 для выполнения обслуживания принтера
- Набор №2 для выполнения обслуживания принтера
- Набор №3 для выполнения обслуживания принтера

Появление этих сообщений означает, что срок службы некоторых компонентов принтера заканчивается. Время, на протяжении которого эксплуатация принтера еще возможна, зависит от частоты его использования. Однако настоятельно рекомендуется связаться с представителем отдела обслуживания клиентов и договориться о дате проведения сервисного обслуживания. Инженер компании HP заменит изношенные части в принтере, что позволит продлить срок его эксплуатации.

У назначения даты визита инженера компании HP сразу после появления этих сообщений есть два преимущества:

- Замена компонентов принтера может быть произведена в удобное для вас время и не нарушит нормальный ход рабочих процессов.
- Во время выполнения сервисного обслуживания инженер заменит сразу несколько компонентов принтера. Это устранил необходимость в его повторных визитах.

Использование схемы статуса печатающей головки

Схема статуса печатающей головки состоит из графических шаблонов, позволяющих выявить неполадки, связанные с надежностью печатающих головок. Она служит для проверки работы печатающих головок, установленных в настоящий момент в принтере, и выявления засорения или других неполадок.

Печать схемы статуса ПГ

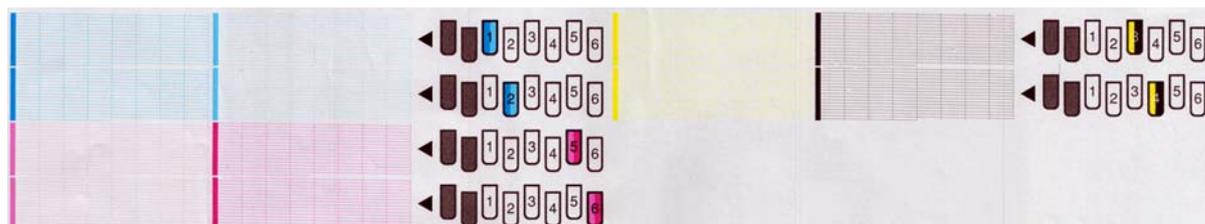
Чтобы напечатать схему статуса ПГ, выполните следующие действия.

1. Используйте тот же тип носителя, что использовался во время обнаружения неполадки.
2. Убедитесь, что выбран именно тот тип носителя, который загружен в принтер.
3. На передней панели принтера выберите значок , а затем выберите пункты **Управление качеством изобр. > Печать всех пробных схем.**

Печать схемы статуса ПГ занимает около двух минут.

Расшифровка схемы статуса ПГ

Напечатанная схема состоит из небольших черточек, по одной на каждое сопло каждой головки.



Убедитесь, что в каждом цветном шаблоне присутствует большинство черточек.

Устранение неполадок

1. Очистите неисправные печатающие головки. См. раздел [Очистка печатных головок на стр. 40](#). После этого снова напечатайте схему статуса печатающей головки, чтобы проверить, устранены ли неполадки.
2. Если этого не произошло, повторите чистку печатающих головок и повторно проверьте результат, напечатав схему статуса печатающей головки.
3. Если неполадки сохраняются и после этого, замените неисправные печатающие головки или обратитесь в службу поддержки HP. См. *Руководство пользователя*.

Что делать, если неполадки остаются

Если после выполнения всех рекомендаций, изложенных в этой главе, недостатки качества печати сохраняются, см. дополнительные рекомендации.

- Попробуйте выбрать параметры более высокого качества печати в программном процессоре растровых изображений.
- Убедитесь, что используется последняя версия микропрограммного обеспечения принтера. См. раздел [Обновление микропрограммного обеспечения на стр. 9](#).
- Убедитесь, что в приложении установлены правильные параметры.
- Свяжитесь со своим сервисным представителем. См. раздел [Получение поддержки на стр. 53](#).

5 Устранение недостатков качества печати

Советы общего характера

При наличии любых недостатках качества печати используйте следующий подход.

- Для достижения наилучших результатов используйте только подлинные расходные материалы и принадлежности компании HP; их надежность и эксплуатационные качества были тщательно проверены для обеспечения бесперебойной работы устройства и наилучшего качества отпечатков. Подробные сведения о рекомендуемых типах носителей см. в *Руководстве пользователя*.
- Убедитесь, что на передней панели и в программе обработки растровых изображений выбран именно тот тип носителя, который загружен в принтер. Убедитесь, что данный тип носителя откалиброван.

⚠ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Несоответствие типов носителя может привести к низкому качеству печати, неправильной цветопередаче и повредить печатающие головки.

- Убедитесь, что в программе обработки растровых изображений выбраны правильные параметры качества печати.
- Убедитесь, что вы используете правильный ICC профиль для используемого носителя и выбранных параметров качества печати.
- Убедитесь, что условия эксплуатации (температура, влажность) находятся в рекомендуемом диапазоне. См. *Руководство пользователя*.
- Убедитесь, что срок годности картриджей с чернилами и печатающих головок не истек. См. раздел [Обслуживание картриджей на стр. 21](#).
- Избегайте прикосновений к носителю во время печати.

Зернистость



- Возможно требуется выравнивание печатающих головок. Подобная ситуация может возникнуть после замятия носителя или, если выравнивание печатающих головок не

выполнялось длительное время. При необходимости выполните выравнивание печатающих головок (см. раздел [Выравнивание печатающих головок на стр. 11](#)). Необходимость выравнивания печатающих головок можно проверить при помощи схемы статуса печатающей головки (см. раздел [Использование схемы статуса печатающей головки на стр. 23](#)).

- Если число проходов равно или превышает 8, может потребоваться регулировка подачи носителя для печати. См. раздел [Регулировка подачи носителя печати на стр. 27](#).
- Если зернистость в большей степени проявляется на темных или насыщенных цветах, то возможно присутствует коалесценция чернил. Попробуйте принять следующие меры.
 - Увеличьте количество проходов: при использовании 10 и более проходов зернистость уменьшится.
 - Уменьшите количество чернил.

Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел [Получение поддержки на стр. 53](#).

Горизонтальная полосатость

Если на отпечатанном изображении появляются горизонтальные линии любого цвета (см. рисунок), попробуйте принять следующие меры.



- Если полосы сильнее заметны на темных или насыщенных цветах, или закрашенных областях по краям носителя, то причиной может быть неполное высыхание чернил. Попробуйте принять следующие меры.
 - Уменьшите количество чернил.
 - Увеличьте количество проходов.
- Если полосы присутствуют по всей ширине напечатанного изображения, а количество проходов не превышает 6, то возможной причиной могут являться неполадки подачи носителя. С помощью передней панели отрегулируйте подачу носителя без остановки процесса печати. При наличии темных полос увеличьте подачу носителя, а при наличии светлых полос, увеличьте его. После получения необходимых настроек, сохраните их в программе обработки растровых изображений для печати на данном типе носителя в будущем.

Другой причиной может быть прилипание волокон к одной из печатающих головок. Снимите печатающие головки по одной и удалите прилипшие к ним волокна.

- Если полосы видны только на участках одного цвета, то, возможно, неисправна печатающая головка.
 - Выполните печать схемы статуса печатающей головки (см. раздел [Использование схемы статуса печатающей головки на стр. 23](#)). При необходимости выполните очистку печатающих головок (см. раздел [Очистка \(восстановление\) печатных головок](#)

[на стр. 18](#)). Если неполадку не удалось устранить, повторите очистку печатающих головок.

- Если неполадку не удалось устранить, выполните выравнивание печатающих головок (см. [Выравнивание печатающих головок на стр. 11](#)). При необходимости попробуйте выполнить выравнивание печатающих головок вручную.
- Если неполадку не удалось устранить, повторите печать схемы статуса печатающей головки. Определите, в какой из печатающих головок присутствует наибольшее количество заблокированных сопел, и замените эту печатающую головку.
- Если полосы видны только на большинстве цветных участков, то, возможно, требуется выравнивание печатающих головок. Подобная ситуация может возникнуть после замятия носителя или, если выравнивание печатающих головок не выполнялось длительное время. При необходимости выполните выравнивание печатающих головок (см. раздел [Выравнивание печатающих головок на стр. 11](#)). Необходимость выравнивания печатающих головок можно проверить при помощи схемы статуса печатающей головки (см. раздел [Использование схемы статуса печатающей головки на стр. 23](#)).
- Если полосы заметны, в основном, на темных участках, создайте новый цветовой профиль с использованием чистого черного цвета вместо смеси разных цветов. См. документацию к программе обработки растровых изображений.

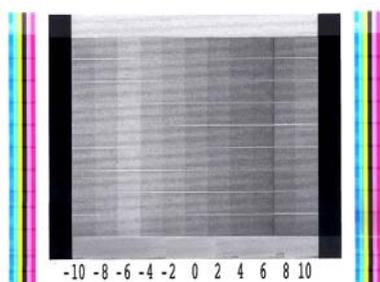
Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов (см. *Руководство пользователя*).

Регулировка подачи носителя печати

Датчик подачи носителя измеряет скорость подачи носителя и компенсирует ее погрешности при каждом проходе печатающих головок. Однако, чтобы точно настроить качество печати изображения, может потребоваться калибровка скорости подачи носителя. Скорость подачи носителя определяет правильность расположения точек на носителе. Если носитель не продвигается надлежащим образом, на отпечатке появляются светлые или темные полосы, а зернистость печати может увеличиться.

Регулировка скорости подачи носителя выполняется при помощи параметра «Подача носителя» в настройках программы обработки растровых изображений.

1. На передней панели выберите значок , а затем выберите последовательно пункты **Управление качеством изобр > Калибровка подачи носителя > Печать схемы настройки**. Принтер напечатает изображение для настройки скорости подачи носителя.



2. Калибровочное изображение состоит из нескольких столбцов и номеров, расположенных под каждым столбцом. Найдите самый светлый столбец и введите его номер в поле параметра «Подача носителя» в настройках профиля используемого носителя в программе обработки растровых изображений. В приведенном примере необходимо ввести значение «-6».

Регулировка подачи носителя без остановки процесса печати

Если при печати используется более 6 проходов, то можно выполнить точную настройку подачи носителя без остановки процесса печати: выберите значок , а затем выберите последовательно **Управление качеством изобр.** > **Калибровка подачи носителя** > **Регулировка подачи носителя**. Выберите значение от -10 мм/м до +10 мм/м (или тысячных дюйма/дюйм). Для устранения светлых полос уменьшите это значение. Для устранения темных полос увеличьте это значение.

При использовании более 8 проходов неправильная регулировка подачи носителя приведет к появлению зернистости, которую трудно устранить визуально. В связи с этим, в подобных случаях рекомендуется использовать только схему настройки.

Если выбрать значение и нажать **OK**, то все оставшиеся задания печати будут выполнены с использованием этого значения, однако по окончании работы это значение будет обнулено. Установите значение параметра «Подача носителя» из профиля настроек программы обработки растровых изображений для всех будущих заданий печати.

Наиболее простым и быстрым способом регулировки подачи носителя во время процесса печати является нажатие кнопки **Переместить носитель для печати** на передней панели. После нажатия кнопки выполните приведенные инструкции.

Adjust substrate advance

✓ 0.7 mm

▲ to correct dark banding
▼ to correct white banding

Press **OK** to save or **ESC** to quit

При изменении настроек происходит немедленное применение новых настроек для текущего задания печати. После нажатия кнопки **OK** новое значение сохраняется в памяти принтера и используется для выполнения текущего задания печати.

Вертикальная полосатость

Возможной причиной появления вертикальных полос разных цветов (а иногда и с разной зернистостью) на первых 200 мм отпечатка является процесс закрепления предыдущего отпечатка, во время которого произошло смещение носителя. В подобном случае выполните следующие действия.

1. Установите дополнительное нижнее поле шириной 100 мм.
2. Если неполадки не удалось устранить, увеличьте ширину нижнего поля до 200 мм. Поле такой ширины можно использовать только для запуска заданий печати, когда принтер находится в режиме ожидания, и выключен резак.
3. При повторном возникновении неполадки, постепенно уменьшайте температуру предварительного нагрева для высыхания с шагом в 5°C.

Если вертикальные полосы расположены по всей длине отпечатка, то установлена слишком высокая температура высыхания.

1. Постепенно уменьшайте температуру высыхания с шагом в 5°C. Минимальное значение данной температуры равно 40°C.
2. Если проблема устранена, но наблюдается размытость, коалесценция или низкая долговечность изображения, попробуйте увеличить количество проходов или уменьшить количество чернил.
3. Если проблема по-прежнему присутствует, восстановите первоначальное значение температуры высыхания, и выберите однонаправленную печать в настройках программы обработки растровых изображений.

Несовмещение цветов



Если наблюдается несовмещение цветов в любом направлении печати, то, возможно, требуется выравнивание печатающих головок. Подобная ситуация может возникнуть после замятия носителя или, если выравнивание печатающих головок не выполнялось длительное время. При необходимости выполните выравнивание печатающих головок (см. раздел [Выравнивание печатающих головок на стр. 11](#)). Необходимость выравнивания печатающих головок можно проверить при помощи схемы статуса печатающей головки (см. раздел [Использование схемы статуса печатающей головки на стр. 23](#)).

Нерезкость

Если края символов, линий или сплошных участков грубые или размытые, то, возможно, требуется выравнивание печатающих головок. Подобная ситуация может возникнуть после замятия носителя или, если выравнивание печатающих головок не выполнялось длительное время. При необходимости выполните выравнивание печатающих головок (см. раздел [Выравнивание печатающих головок на стр. 11](#)). Необходимость выравнивания печатающих головок можно проверить при помощи схемы статуса печатающей головки (см. раздел [Использование схемы статуса печатающей головки на стр. 23](#)).

Черные области выглядят мутными

Если черные участки выглядят мутными, или недостаточно черными, выполните следующие действия.

- Увеличьте количество проходов.
- Выполните ламинирование напечатанного изображения.

Малозаметные пятна или неровная поверхность

Малозаметные пятна могут появляться на некоторых носителях, если после выполнения печати они были частично накрыты другими предметами. Непосредственно после печати носители подобного типа должны храниться либо полностью накрытыми, либо полностью открытыми. Рекомендуется избегать длительного контакта двух поверхностей с отпечатанными

изображениями. Данной проблемы можно избежать, если оставить носитель открытым на некоторое время.

Кроме того, некоторые рулоны носителя могут иметь поврежденное покрытие. В подобном случае используйте другой рулон носителя.

При касании возникают подтеки чернил, или отпечаток выглядит маслянистым

Подобные недостатки являются признаком низкой температуры закрепления.

Если проблема наблюдается только на первых 200 мм отпечатка, необходимо постепенно увеличивать температуру закрепления с шагом в 5°C до полного исчезновения проблемы. Если проблему не удастся устранить данным способом, увеличьте количество проходов.

Если проблема наблюдается на всем отпечатке, необходимо постепенно увеличивать температуру закрепления с шагом в 5°C до полного исчезновения проблемы. Если проблему не удастся устранить данным способом, увеличьте количество проходов.

Если даже по прошествии нескольких часов после печати изображение выглядит маслянистым, не допускайте контакта отпечатанных сторон носителей при хранении. Используйте приемную бобину.

Общая длина отпечатка не соответствует заданной или непостоянна

В связи с тем, что носитель нагревается при сушке и закреплении, может наблюдаться усадка некоторых типов носителей после печати изображения. Это может вызвать некоторые трудности, если отпечаток будет вставляться в рамку, или несколько отпечатков будут стыковаться друг с другом.

Усадка обычно имеет следующие значения.

- Реалистичные фотографии: менее 0,4 %
- Бумага для сольвентных чернил, бумага для водорастворимых чернил: менее 0,5 %
- Самоклеящийся печатный носитель: менее 1,2 %
- Плакат: менее 3 % (при отключенном датчике подачи носителя - менее 7 %)

Проблемы, связанные со вставкой отпечатка в рамку, можно решить, распечатав образец и настроив длину изображения в программе обработки растровых изображений. Впоследствии вы можете использовать эти настройки для печати других изображений на носителе этого типа. Тем не менее, особую осторожность необходимо соблюдать при печати плакатов, так как усадка может достигать 1% в зависимости от используемого количества чернил.

Значения усадки могут для различных принтеров могут различаться.

- Реалистичные фотографии, бумага для сольвентных чернил, бумага для водорастворимых чернил: менее 0,4 %
- Самоклеящийся печатный носитель: менее 0,7 %
- Плакат: менее 1 %

Для устранения проблем при мозаичной печати и улучшения повторяемости длины отпечатка, рекомендуется включить датчик подачи носителя в настройках программы обработки растровых изображений. Это позволит обеспечить стабильность качества печати. Также рекомендуется выполнять печать стыкующихся отпечатков с использованием одинакового количества чернил. Если это невозможно, напечатайте фрагменты с разным количеством чернил и измените длину задания, в котором используется меньшее количество, при помощи программы обработки растровых изображений так, чтобы она соответствовала длине задания, в котором используется большее количество чернил.

6 Устранение неполадок с носителями

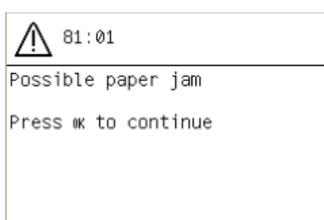
Не удастся правильно загрузить носитель

Если не удастся правильно загрузить носитель, проверьте следующее.

- Носитель может быть загружен под углом (перекошен или сдвинут). Убедитесь, что правый край носителя совмещен с роликом входного вала.
- Возможно, носитель помят, сморщен или имеет неровные края.
- Если носитель заминается на пути прохождения к валику, возможно, передний конец носителя не расположен ровно или испачкан. Отрежьте 2 см (1 дюйм) носителя от начала рулона и попробуйте снова загрузить рулон. Это может потребоваться и при загрузке нового рулона носителя.
- Убедитесь, что ось правильно вставлена.
- Убедитесь, что носитель правильно загружен на ось и что он свешивается с рулона по направлению к пользователю.
- Убедитесь, что носитель плотно намотан на рулон.

Носитель замялся

Когда происходит замятие носителя, на передней панели обычно появляется сообщение **Вер. замят. нос. для печ.**, которое содержит один из нескольких кодов ошибки (см. раздел [Сообщения об ошибках на передней панели на стр. 47](#)).



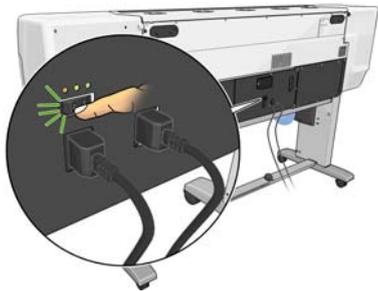
При необходимости использования очень тонкого или очень толстого носителя выполните специальную процедуру по загрузке подобных носителей, приведенную в *Руководстве пользователя*.

Проверка пути перемещения носителя

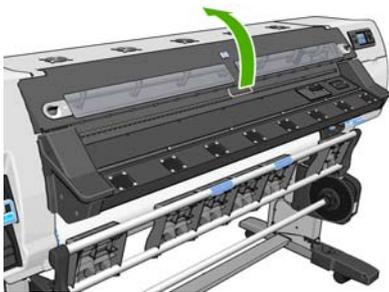
- Такая ситуация может возникнуть в момент, когда рулон закончился и его конец прилип к картонной втулке. Если это произошло, отрежьте конец рулона от втулки. Затем прогоните носитель через принтер и вставьте новый рулон.
- В противном случае выполните процедуру, описанную в разделе [Проверка пути перемещения печатающих головок на стр. 34](#)

Проверка пути перемещения печатающих головок

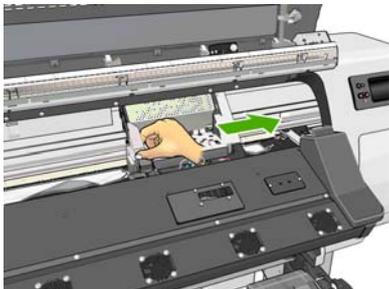
1. Выключите принтер клавишей питания на передней панели, а также выключателем питания на задней стенке принтера.



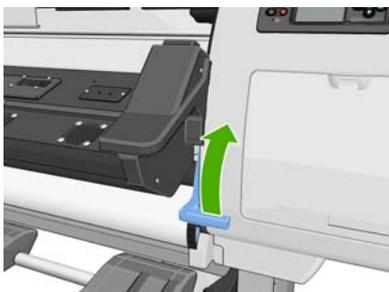
2. Дождитесь остывания принтера, затем разблокируйте и откройте крышку принтера.



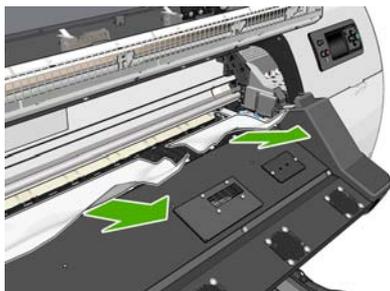
3. Попробуйте сдвинуть каретку печатающих головок в сторону.



4. Поднимите рычаг корректировки носителя бумаги вверх до упора.



5. Осторожно удалите весь застрявший носитель, который можно вынуть через верхнюю часть принтера. При необходимости разрежьте носитель.



6. Осторожно вытяните остатки рулона через нижнюю часть принтера.
7. Опустите рычаг корректировки носителя, убедитесь, что в принтере не остался носитель (особенно в модуле закрепления), затем закройте и заблокируйте крышку принтера.
8. Включите принтер.
9. Загрузите рулон снова.
10. Если в принтере по-прежнему остается носитель, препятствующий нормальной работе, остатки носителя часто можно извлечь, загрузив в принтер плотный носитель.
11. Если после замятия бумаги появились дефекты качества печати, попробуйте снова выровнять печатающие головки. См. раздел [Выравнивание печатающих головок на стр. 11](#).

Предотвращение замятий носителя

Замятие носителя может произойти, если носитель был загружен в принтер с большим перекосом: не игнорируйте сообщение с предупреждением, которое отображается в этом случае при загрузке носителя.

Замятие носителя также может быть вызвано недостаточным вакуумом в зоне печати. Если вы решили увеличить значение вакуума, не превышайте следующие предельные значения. 20 мм вод. ст. для плакатов, 35 мм вод. ст. для винила и 50 мм вод. ст. для других типов носителей.

Деформация или смятие носителя

Если во время сушки или закрепления происходит деформация или смятие носителя, измените настройки температуры перед выполнением следующего задания, переместите носитель при помощи клавиши [Переместить носитель](#) на передней панели. Это необходимо, чтобы предотвратить повреждение носителя при следующей печати.

Если проблема наблюдается только в самом начале печати, выполните следующие действия.

- Отключите автоматический резак.
- На передней панели выберите значок , а затем пункты **Параметры работы нос. печ.** > **Дополнительн. нижнее поле**. Установите ширину поля равной 100 мм. Если этого недостаточно, увеличьте ее до 200 мм. Поле такой ширины можно использовать только для запуска заданий печати, когда принтер находится в режиме ожидания, и выключен резак.
- Постепенно уменьшайте температуру предварительного нагрева для высыхания с шагом в 5°C. Не устанавливайте значение ниже температуры высыхания.

Автоматический резак не работает

При использовании приемной бобины автоматический резак отключается. Чтобы использовать резак, отключите приемную бобину. Для этого на передней панели щелкните значок , а затем выберите последовательно **Приемная бобина > Снять приемную бобину**.

Также проверьте, включен ли резак: щелкните значок , а затем **Парам. обр. нос. для печ.**

 **ПРИМЕЧАНИЕ.** При использовании наиболее плотных типов носителей происходит автоматическое отключение резака для предотвращения его повреждения.

Замятие носителя в приемной бобине

Если носитель на осевой втулке приемного узла сильно поврежден, не используйте резак для резки и извлечения носителя. Вместо этого отрежьте носитель вручную как можно ближе к крышке принтера и извлеките рулон.

Если проблема сохраняется после устранения замятия носителя, выполните разгрузку и повторную загрузку приемной бобины при помощи передней панели.

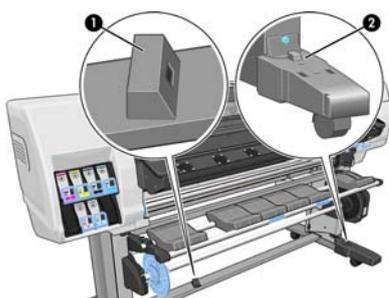
Приемная бобина не наматывает бумагу

Если приемная бобина не будет должным образом наматывать бумагу, отпечатки могут падать на пол. Если автоматика принтера выявит неполадку в приемной бобине, выполнение задания печати будет прервано до ее устранения. В противном случае задание будет продолжать печататься. В следующей таблице перечислены возможные неполадки и методы их устранения.

| Статус светового индикатора приемной бобины | Неполадка | Было ли прервано выполнение задания печати? | Возможная причина | Возможное решение |
|---|--------------------------------------|---|--|---|
| Часто мигает | Приемная бобина не наматывает бумагу | Да | Сигнал датчика был заблокирован более трех секунд. | Удостоверьтесь, что датчики приемной бобины не заблокированы фрагментом носителя или другими предметами. См. следующий рисунок. Убедитесь, что приемник бумаги расположен позади подножия опоры. Кроме того, убедитесь, что выключатель питания приемного узла находится в положении «Вкл.». |
| Медленно мигает | Приемная бобина не наматывает бумагу | Нет | Кабели датчиков плохо подсоединены или отсоединены. | Убедитесь, что кабели датчиков хорошо закреплены. |
| Немигающий красный | Приемная бобина не наматывает бумагу | Нет | Слишком большое сопротивление двигателя приемной бобины. | Убедитесь, что носитель намотан не слишком туго. Выключить приемную бобину <i>Руководстве пользователя</i> . |

| Статус светового индикатора приемной бобины | Неполадка | Было ли прервано выполнение задания печати? | Возможная причина | Возможное решение |
|---|--|---|--|--|
| Немигающий зеленый | Приемная бобина не наматывает бумагу | Нет | Выключатель питания приемного узла переведен в позицию «Выкл.» | Убедитесь, что выключатель питания приемного узла находится в положении «Вкл.» |
| Немигающий зеленый | Приемная бобина наматывает бумагу в направлении, противоположном правильному | Нет | Переключатель направления наматывания бумаги приемного узла находится в неправильном положении. Через три секунды автоматика принтера выявит неполадку и прервет выполнение задания печати. См. первую из ошибок, перечисленных в данной таблице. | Сдвиньте переключатель направления наматывания бумаги приемного узла в правильное положение. |

На следующем рисунке показаны датчики и кабель приемного узла.



1. Датчик приемного узла
2. Блок оболочки кабеля и датчик приемного узла

7 Устранение неполадок системы подачи чернил

Не удается установить картридж

1. Убедитесь, что используется правильный тип картриджа (номер модели).
2. Убедитесь, что цвет наклейки на картридже совпадает с цветом наклейки на гнезде.
3. Убедитесь, что картридж верно расположен: стрелка на передней стенке картриджа должна быть направлена вверх.

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Никогда не очищайте внутреннюю поверхность гнезд картриджей.

Не удается установить печатную головку

1. Убедитесь, что используется правильный тип печатающей головки (номер модели).
2. Убедитесь, что с печатающей головки удалены оранжевые защитные колпачки.
3. Убедитесь, что цвет наклейки на печатающей головке совпадает с цветом наклейки на гнезде.
4. Убедитесь, что печатающая головка правильно сориентирована (сравните с остальными головками).
5. Убедитесь, что крышка печатающей головки закрыта и плотно прилегает.

Установка картриджа для очистки печатающей головки невозможна

Убедитесь, что картридж для очистки печатающей головки правильно расположен и имеет правильный номер модели.

На передней панели отображается рекомендация переустановить или заменить печатную головку

1. Снимите печатающую головку и убедитесь в отсутствии повреждений и пятен чернил на электрических соединениях.
2. При необходимости очистите электрические контакты между печатающей головкой и кареткой. См. раздел [Очистка электрических контактов печатающей головки на стр. 12](#).

3. Снова вставьте печатающую головку в каретку и прочтите сообщение на передней панели.
4. Если неполадку не удалось устранить, установите новую печатающую головку.

Очистка печатных головок

Периодическая очистка печатающих головок осуществляется автоматически, пока принтер включен. Однако печатающие головки следует очистить в случае плохого качества печати, которое невозможно устранить другими методами. Это позволяет гарантировать наличие свежих чернил в соплах и помогает предотвратить их засорение.

Если схема статуса печатающей головки уже напечатана, то известно, каких цветов не хватает. Очистите пару печатающих головок, которые работают неудовлетворительно. Если неясно, какие печатающие головки нужно очистить, очистите все без исключения.

Чтобы очистить печатающие головки, на передней панели принтера выберите значок , затем выберите последовательно пункты **Качество изображения** > **Очистить ПГ**, а далее укажите, какие печатающие головки нужно очистить. Можно очистить все печатающие головки или часть из них. Возможные следующие варианты.

- Печать пробн. содержимого
- Очистить все
- Очистить LC-C
- Очистить Y-MK
- Очистить LM-M

Очистка всех головок занимает около 5 минут. Очистка двух печатающих головок занимает около 3 минут.

 **ПРИМЕЧАНИЕ.** При очистке всех печатающих головок расходуется больше чернил, чем при очистке одной пары.

Выравнивание печатающих головок

Точное выравнивание печатающих головок имеет первостепенное значение для обеспечения точности цветопередачи, плавности цветовых переходов и резкости очертаний графических элементов. После каждого случая переустановки или замены печатающей головки производится автоматическое выравнивание печатающих головок.

После замятия носителя, использования нестандартных носителей или при недостаточно точной цветопередаче может потребоваться выравнивание печатающих головок. См. раздел [Выравнивание печатающих головок на стр. 11](#).

 **ПРИМЕЧАНИЕ.** Если произошло замятие носителя, компания HP рекомендует переустановить печатающие головки и провести их выравнивание.

 **СОВЕТ:** Используйте для выравнивания печатающих головок тот же тип носителя, что и для печати.

 **ВНИМАНИЕ!** Для выравнивания печатающих головок нельзя применять цветные носители, глянцевый холст и прозрачные материалы, такие как прозрачная высокосортная бумага, прозрачная пленка, копировальная бумага и калька. Тем не менее, если требуется провести выравнивание печатающих головок с помощью нестандартного материала, убедитесь, что он имеет ту же толщину, что и материал, который предполагается использовать для печати.

Процедура переустановки печатающих головок

1. Если идет процесс выравнивания печатающих головок, но загружен неподходящий тип носителя, нажмите клавишу **Отмена** на передней панели.

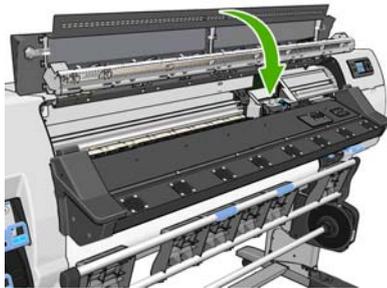
⚠ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Не следует выполнять печать после отмены процедуры выравнивания печатающих головок.

2. Загрузите носитель, который предполагается использовать. Для получения наилучших результатов рекомендуется использовать фотобумагу.

⚠ ВНИМАНИЕ! Для выравнивания печатающих головок нельзя применять цветные носители, глянцевый холст и прозрачные материалы, такие как прозрачная высокосортная бумага, прозрачная пленка, копировальная бумага и калька. Тем не менее, если требуется провести выравнивание печатающих головок с помощью нестандартного материала, убедитесь, что он имеет ту же толщину, что и материал, который предполагается использовать для печати.

3. Извлеките и заново установите все печатающие головки. См. *Руководство пользователя*. Это приведет к запуску процедуры выравнивания печатающих головок.

📝 ПРИМЕЧАНИЕ. Следите, чтобы выравнивание печатающих головок происходило при закрытой крышке принтера.



4. Выравнивание занимает около 6 минут. Прежде чем приступить к использованию принтера, дождитесь, пока на передней панели появится сообщение о завершении процесса.

📝 ПРИМЕЧАНИЕ. В ходе процесса выравнивания печатающих головок печатается калибровочное изображение. Если во время этой процедуры возникают ошибки, сообщение об этом отображается на передней панели.

Использование меню управления качеством изображения

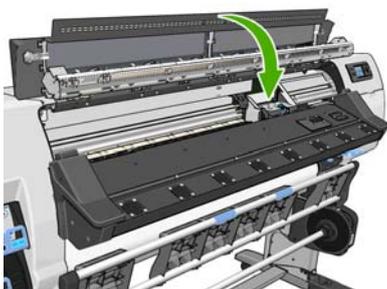
1. Загрузите носитель, который предполагается использовать. Для получения наилучших результатов рекомендуется использовать фотобумагу. Обычная; высокосортная; и тонкие носители с покрытием дают приемлемые результаты, но за пределами рабочих режимов.

⚠ ВНИМАНИЕ! Для выравнивания печатающих головок нельзя применять цветные носители, глянцевый холст и прозрачные материалы, такие как прозрачная высокосортная бумага, прозрачная пленка, копировальная бумага и калька. Тем не менее, если требуется провести выравнивание печатающих головок с помощью нестандартного материала, убедитесь, что он имеет ту же толщину, что и материал, который предполагается использовать для печати.

2. На передней панели выберите значок , а затем выберите последовательно пункты **Управление качеством изобр > Выровнять головки > Автовыравн. печат. головок**. Выполняется проверка количества носителя, чтобы его было достаточно для выравнивания печатающих головок.

3. Если тип загруженного носителя подходит для выравнивания печатающих головок, будет выполнено выравнивание и напечатан шаблон выравнивания.

 **ПРИМЕЧАНИЕ.** Следите, чтобы выравнивание печатающих головок происходило при закрытой крышке принтера.



4. Выравнивание занимает около 5 минут. Прежде чем приступить к использованию принтера, дождитесь, пока на передней панели появится сообщение о завершении процесса.

Ошибки сканирования во время выравнивания

При сбое процедуры выравнивания на передней панели появляется сообщение **Неполадки сканирования**. Это означает, что выравнивание выполнить не удалось. Поэтому, прежде чем приступить к печати, необходимо повторить процедуру выравнивания. Такая неполадка может произойти по одной из следующих причин.

- В ходе процедуры выравнивания печатающих головок был использован неподходящий тип носителя. Повторите выравнивание, вставив один из рекомендованных типов носителя.
- Печатающие головки не очищены. Очистите печатающие головки. См. раздел [Очистка печатных головок на стр. 40](#).
- В ходе процедуры выравнивания печатающих головок крышка принтера была открыта. Повторите выравнивание при закрытой крышке принтера.

Если рекомендованные меры не помогают устранить неполадку, попробуйте заменить все печатающие головки. Если неполадка остается и после замены печатающих головок, возможно, имеет место сбой в сканирующей системе.

8 Устранение других неполадок

Принтеру не удалось получить IP-адрес

При отсутствии в сети DHCP-сервера принтер не может получить IP-адрес автоматически. В этом случае IP-адрес принтера нужно задать вручную, выполнив для этого следующие действия.

1. Щелкните значок , а затем последовательно выберите **Сетевые подключения > Gigabit Ethernet > Изменить параметры > TCP/IP > Настройки IPv4 > Способ настройки > Вручную**.
2. В меню «Настройки IPv4» выберите **Настройка вручную > IP-адрес**.
3. Введите нужный IP-адрес, после чего нажмите клавишу **OK**.

Отсутствие доступа к встроенному веб-серверу

Если вы еще не выполнили эти действия, прочитайте инструкции в *Руководстве пользователя*.

1. На передней панели выберите значок .
2. Выберите вариант **Сетевые подключения > Дополнительно > Встроенный веб-сервер > Разрешить EWS > Включить**.
3. Выберите на передней панели значок , а затем — команды **Сетевые подключения > Gigabit Ethernet > Просмотр сведений**.
4. Должно появиться сообщение: **Протокол IP включен: Да**. В противном случае необходимо использовать другое соединение.

Если доступ к встроенному веб-серверу по-прежнему отсутствует, выключите принтер с помощью клавиши **Питание** на передней панели и включите его снова.

Если связь со встроенным веб-сервером устанавливается очень медленно, причиной может быть использование прокси-сервера. Попробуйте обратиться к встроенному веб-серверу напрямую, минуя прокси-сервер.

- В приложении Internet Explorer 6 для Windows выберите последовательно пункты **Сервис > Свойства обозревателя > Подключение > Настройка локальной сети** и отметьте флажок **Не использовать прокси-сервер для локальных адресов**. Либо для более точной

настройки щелкните на кнопке **Дополнительно** и добавьте IP-адрес принтера в список исключений, для которых прокси-сервер не используется.

- В приложении Firefox 3.0 для Windows выберите последовательно команды **Инструменты > Параметры > Сеть > Подключение > Настройки** и установите флажок **Прямое подключение к Интернету**. Или установите флажок **Ручная настройка прокси** и добавьте IP-адрес принтера в список исключений, для которых прокси-сервер не используется.
- В приложении Firefox 2.0 для Linux выберите последовательно команды **Изменить > Параметры > Сеть > Подключение > Настройки** и установите флажок **Прямое подключение к Интернету**. Или установите флажок **Ручная настройка прокси** и добавьте IP-адрес принтера в список исключений, для которых прокси-сервер не используется.

Принтер не печатает

Если отправленный с компьютера документ не печатается, это может быть вызвано следующими причинами.

- Возможно, присутствуют неполадки электропитания. Если принтер не выполняет печать, и передняя панель не реагирует на действия пользователя, убедитесь, что выключатель питания на задней панели принтера включен, прерыватели для остаточного тока не сработали, правильно подключен кабель питания, а в электрической розетке присутствует напряжение.
- Возможно, имеют место нестандартные электромагнитные явления, такие как сильные электромагнитные поля или значительные скачки напряжения. Они могут вызвать нарушение или даже прекращение работы принтера. Выключите принтер с помощью клавиши **Питание** на передней панели, подождите, пока электромагнитная обстановка нормализуется, и снова включите принтер. Если неполадки не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов.
- Могут иметь место следующие причины, связанные с носителем.
 - Название носителя, отображаемое на передней панели, не соответствует типу носителя, загруженного в принтер.
 - Количества носителя в загруженном рулоне недостаточно для печати всего задания.

В этих случаях, возможна печать только одного задания, тогда как другое останется в очереди. Для устранения этого затруднения выньте из принтера рулон и вставьте новый, следуя в процессе замены инструкциям на передней панели.

Происходит замедление работы или остановка программного приложения при создании задания печати

Для формирования задания печати большого формата и высокого качества может потребоваться большой объем данных. Это может вызвать замедление работы или остановку программного приложения. Чтобы избежать такой ситуации, можно уменьшить разрешение печати, однако в этом случае ухудшится качество изображения.

Принтер печатает медленно

Ниже перечислено несколько возможных причин.

- При настройке программы обработки растровых изображений на самое высокое качество печати может наблюдаться замедление работы по сравнению с черновой печатью.
- Убедитесь, что носитель, загруженный в принтер, относится к типу носителей, отображаемому на передней панели.
- Возможно, принтер не подключен к сети. Проверьте, все ли компоненты сети (карты сетевого интерфейса, концентраторы, маршрутизаторы, коммутаторы и кабели) поддерживают высокоскоростной режим работы. Возможно, причиной является высокая интенсивность обмена данными между входящими в сеть устройствами.
- Возможно, печатающие головки находятся в плохом состоянии. Время печати может возрасти, если требуется очистка печатающих головок. Проверьте состояние печатающих головок на передней панели или с помощью встроенного веб-сервера. При необходимости очистите или замените печатающие головки.
- Возможно, изображение содержит черные области с высокой плотностью закрашивания. Это может увеличить продолжительность печати.

Дополнительная информация по состояниям принтера приведена в *Руководстве пользователя*.

Отсутствует доступ к файлам на жестком диске

При наличии проблем доступа к файлам на жестком диске принтера выполните проверку файловой системы. См. раздел [Проверка файловой системы на стр. 7](#).

Отсутствует связь между компьютером и принтером

Признаки неполадки.

- После отправки изображения на принтер на экран передней панели не выводится сообщение **Получение**.
- При попытке печати на компьютере появляется сообщение об ошибке.
- Происходит остановка работы компьютера или принтера при передаче данных.
- На отпечатке обнаруживаются беспорядочные или непонятные ошибки (отсутствующие строки, части изображения и т. п.).

Для устранения неполадок связи выполните следующие действия.

- Убедитесь, что в программе обработки растровых изображений выбран правильный принтер.
- Следует помнить, что для получения, обработки и печати больших заданий обычно требуется больше времени.
- Если принтер подключен к компьютеру с помощью любых других промежуточных устройств, таких как распределительные коробки, буферные стаканы, кабельные адаптеры или преобразователи, попробуйте удалить промежуточное устройство и подсоединить принтер напрямую к компьютеру.
- Попробуйте использовать другой интерфейсный кабель.

Сообщение об ошибке «Нехватка памяти»

Размер документа на компьютере не связан напрямую с необходимым для печати объемом памяти. Объем памяти, требуемый для печати задания, трудно оценить из-за сжатия документа и других факторов. Может случиться так, что при печати некоторого задания возникнет нехватка памяти, несмотря на то что ранее на этом принтере печатались задания большего объема. Единственное решение — увеличить память принтера.

Скрип роликов вала

Если ролики валика начали скрипеть, обратитесь в службу поддержки HP. http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

9 Сообщения об ошибках на передней панели

В некоторых случаях на передней панели появляется сообщение об ошибке. Для устранения ошибки следуйте инструкциям в столбце «Рекомендации».

Если на передней панели появляется сообщение об ошибке, *не* включенное в список, и неясно, как на него реагировать, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел [Получение поддержки на стр. 53](#).

Таблица 9-1 Текстовые сообщения

| Сообщение | Рекомендации |
|--|--|
| [Цвет] картридж: срок истек | Замените картридж. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| Отсутствует [цвет] картридж | Вставьте картридж надлежащего цвета. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| [Цвет] картридж пустой | Замените картридж. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| Ошибка [цвет] печатающей головки #[n]: отсутствует | Вставьте соответствующую печатающую головку. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| Ошибка [цвет] печатающей головки #[n]: требуется извлечение | Извлеките печатающую головку ненадлежащего типа и вставьте головку нужного типа (цвет и номер). См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| Ошибка [цвет] печатающей головки #[n]: требуется замена | Извлеките и заново вставьте печатающую головку или попытайтесь почистить электрические контакты. Если проблема по-прежнему присутствует, извлеките неисправную печатающую головку и установите новую. См. <i>Руководство пользователя</i> . |
| Ошибка [цвет] печатающей головки #[n]: требуется переустановка | Извлеките и заново установите печатающую головку; попробуйте почистить электрические контакты. При необходимости вставьте новую головку. См. раздел На передней панели отображается рекомендация переустановить или заменить печатную головку на стр. 39 . |
| Гарантия на [цвет] печатающую головку #[n] истекла | Гарантийный срок годности печатающей головки истек, исходя из длительности употребления или количества использованных чернил. См. документ <i>Информация юридического характера</i> . |
| [цвет] ПГ #[n]: предупреждение о гарантии | Гарантия на печатающую головку может быть аннулирована ввиду использования ненадлежащего типа чернил. См. документ <i>Информация юридического характера</i> . |
| [Предупреждение] внутренняя ошибка: не удастся создать отпечаток | Принтер не может получить доступ к внутренним файлам печати. Загрузите внутренние файлы печати с помощью встроенного веб-сервера. |
| Выполните очистку OMAS или отключите его в программе обработки растровых изображений | Датчик подачи носителя загрязнен высохшими чернилами или пылью и требует очистки, или датчик не поддерживает используемый тип носителя. Рекомендуется отключить датчик при работе с такими типами носителей. |
| Ошибка ввода/вывода | Перезапустите принтер. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |

Таблица 9-1 Текстовые сообщения (продолжение)

| Сообщение | Рекомендации |
|---|--|
| Проверьте конфигурацию ввода/вывода | Повторите попытку; Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| Ошибка PDL: Система подачи чернил не готова | Очистите печатающие головки. См. раздел Очистка печатных головок на стр. 40 . |
| Ошибка PDL: задание обрезано | Изображение слишком велико для данного типа носителя или принтера. Загрузите носитель более крупного формата, если это возможно, или уменьшите размер изображения. |
| Ошибка PDL: переполнение памяти | Перезапустите принтер и снова отправьте задание; при необходимости уменьшите сложность задания. |
| Ошибка PDL: нет носителя для печати | Загрузите дополнительное количество носителя для печати. |
| Ошибка PDL: ошибка анализа | Задание печати не воспринимается принтером. Попробуйте создать заново и еще раз отправить задание. Проверьте кабельные подключения. |
| Ошибка PDL: ошибка режима печати | Указанные для текущего задания тип носителя или качество печати неверны. Измените тип загруженной носителя или параметры печати. |
| Ошибка PDL: ошибка печати | Попробуйте заново отправить задание. |
| Ошибка PDL: переполнение виртуальной памяти | Перезапустите принтер и снова отправьте задание; при необходимости уменьшите сложность задания. |
| Замените [цвет] картридж | Замените картридж. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| Переустановите [цвет] картридж | Извлеките картридж и установите его повторно. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| Обновление: сбой. Неверный формат файла | Убедитесь, что выбран правильный файл обновления микропрограммного обеспечения. После этого попробуйте снова выполнить обновление. |

В некоторых случаях на передней панели появляется числовое сообщение об ошибке. Для устранения ошибки следуйте инструкциям в столбце «Рекомендации».

Если на передней панели появляется сообщение об ошибке, *отсутствующей* в списке, выключите и снова включите принтер. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел [Получение поддержки на стр. 53](#).

Таблица 9-2 Сообщения об ошибках в виде чисел

| Код ошибки | Рекомендации |
|------------|---|
| 15.1 | Принтер не успевает разогреться за установленный промежуток времени. Убедитесь, что температура окружающей среды и входное напряжение соответствуют техническим характеристикам принтера. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 15.2 | Принтер не успевает остыть за установленный промежуток времени. Убедитесь, что температура окружающей среды соответствует техническим характеристикам принтера. Убедитесь, что все вентиляторы исправны и не заблокированы. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 15.3 | Чрезмерно высокая температура в модуле сушки. Убедитесь, что все вентиляторы исправны и не заблокированы. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |

Таблица 9-2 Сообщения об ошибках в виде чисел (продолжение)

| Код ошибки | Рекомендации |
|------------|--|
| 15.4 | Недостаточно высокая температура в модуле сушки. Убедитесь, что температура окружающей среды соответствует техническим характеристикам принтера. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 15.5 | Неисправность инфракрасного датчика. Убедитесь, что все вентиляторы исправны и не заблокированы. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 15.6 | Модуль сушки слишком долго работает с максимальной мощностью. Убедитесь, что плотность чернил не слишком высокая. Убедитесь, что температура окружающей среды соответствует техническим характеристикам принтера. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 15.7 | Слишком низкая температура окружающей среды для надежной работы принтера. |
| 16.1 | Принтер не успевает разогреться за установленный промежуток времени. Убедитесь, что температура окружающей среды и входное напряжение соответствуют техническим характеристикам принтера. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 16.2 | Принтер не успевает остыть за установленный промежуток времени. Убедитесь, что температура окружающей среды соответствует техническим характеристикам принтера. Убедитесь, что все вентиляторы исправны и не заблокированы. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 16.3 | Чрезмерно высокая температура в модуле закрепления. Убедитесь, что все вентиляторы исправны и не заблокированы. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 16,4 | Недостаточно высокая температура в модуле закрепления. Убедитесь, что температура окружающей среды соответствует техническим характеристикам принтера. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 16.5 | Неисправность инфракрасного датчика. Убедитесь, что все вентиляторы исправны и не заблокированы. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 16.6 | Модуль закрепления слишком долго работает с максимальной мощностью. Убедитесь, что плотность чернил не слишком высокая. Убедитесь, что температура окружающей среды соответствует техническим характеристикам принтера. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 16.7 | Слишком низкая температура окружающей среды для надежной работы принтера. |
| 21:03 | Выключите принтер клавишей питания на передней панели, а также выключателем питания на задней панели принтера. Отсоедините кабели питания принтера. Снова присоедините кабели питания и включите принтер. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 21.2:10 | Неисправность картриджа для очистки печатающей головки. Выключите принтер, снимите картридж для очистки печатающей головки и убедитесь, что ткань можно передвинуть вручную при помощи белых шестерен, расположенных на правой стороне картриджа. Если ткань перемещается, установите картридж обратно в принтер. В противном случае установите новый картридж для очистки печатающей головки. Включите принтер. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 24:03 | Процедура настройки не была завершена. Выключите и включите принтер, затем повторите процедуру настройки с самого начала. |

Таблица 9-2 Сообщения об ошибках в виде чисел (продолжение)

| Код ошибки | Рекомендации |
|-----------------------------------|--|
| 26.n:01 (где n – номер картриджа) | Извлеките картридж и снова установите его в принтер. Если сообщение об ошибке не исчезает, установите новый картридж. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 26.n:10 (где n – номер картриджа) | В картридже обнаружено плохое электрическое соединение. Извлеките картридж и снова установите его в принтер. Если проблема по-прежнему присутствует, установите новый картридж. Если проблема по-прежнему присутствует, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 29:01 | Картридж для очистки печатающих головок неправильно вставлен. На правой панели принтера откройте дверцу, предназначенную для работы с картриджем очистки печатающих головок, убедитесь, что картридж очистки правильно сориентирован, и закройте дверцу. Если проблема по-прежнему присутствует, замените картридж для очистки печатающих головок. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |
| 32:01 | Приемная бобина отсоединена. Если необходимо использовать приемную бобину, выключите принтер и убедитесь, что подключены все кабели бобины (кабели датчиков и кабель принтера). Если приемная бобина не используется, то потребуются выполнить разгрузку приемной бобины вручную. Не забудьте разрезать бумагу вручную или нажав Переместить носитель для печати . |
| 32:01.1 | Эта ошибка возникает при небольшом количестве напечатанного носителя длиной менее 200 см (79 дюймов). Убедитесь, что оптические датчики приемной бобины ничего не загораживает, и что носитель установлен на втулке приемного узла, а также что переключатель втулки приемного узла находится в верном положении. При необходимости используйте кнопки втулки приемного узла со стрелками для перемотки носителя, затем нажмите OK для возобновления печати. |
| 32:01.2 | Эта ошибка возникает при небольшом количестве напечатанного носителя длиной менее 178 см (70 дюймов). Датчик приемной бобины обнаруживает, что устройство формирования петель (неверно) находится внизу пути, даже если мотор бобины вращается более трех секунд. Наиболее вероятной причиной этой ошибки является то, что пользователь забыл настроить переключатель направления намотки или закрепить носитель на осевой втулке. Край носителя спускается к полу и вызывает срабатывание инфракрасных датчиков приемной бобины. Убедитесь, что два оптических датчика коллектора не перекрыты каким-либо объектом, и что носитель установлен на втулке приемного узла, а также что переключатель втулки приемного узла находится в верном положении. При необходимости используйте кнопки втулки приемного узла со стрелками для перемотки носителя, затем нажмите OK для возобновления печати. |
| 32:02 | Данная ошибка возникает при инициализации принтера и предупреждает о том, что приемная бобина была отсоединена, когда принтер был выключен. Данная ошибка также возникает при попытке включить отсоединенную от принтера приемную бобину. Подключите приемную бобину к принтеру и нажмите клавишу OK для продолжения. |
| 32.1:01 | В работе приемного узла произошла ошибка. Убедитесь, что носитель надлежащим образом прикреплен к осевой втулке приемной бобины, а затем убедитесь, что выбрано верное направление наматывания. |
| 32.2:01 | Не удается обнаружить приемный узел. Убедитесь, что кабель датчика приемного узла правильно подключен. |
| 41:03 | Выключите принтер клавишей питания на передней панели, а также выключателем питания на задней панели принтера. Отсоедините кабели питания принтера. Откройте крышку и убедитесь, что движению тянущего валика ничего не мешает. Если путь перемещения носителя заблокирован смятым носителем, поднимите рычаг корректировки носителя и удалите помеху. Снова присоедините кабели питания и включите принтер. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53 . |

Таблица 9-2 Сообщения об ошибках в виде чисел (продолжение)

| Код ошибки | Рекомендации |
|------------|--|
| 42:03 | <p>Выключите принтер клавишей питания на передней панели, а также выключателем питания на задней панели принтера. Отсоедините кабели питания принтера. Откройте крышку и убедитесь, что движению печатающей головки ничего не мешает. Если перемещения каретки заблокированы смятым носителем, поднимите рычаг корректировки носителя и удалите помеху. Снова присоедините кабели питания и включите принтер. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53.</p> |
| 46:03 | <p>Выключите принтер клавишей питания на передней панели, а также выключателем питания на задней панели принтера. Отсоедините кабели питания принтера. Снова присоедините кабели питания и включите принтер. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53.</p> |
| 61:01 | <p>Некорректный формат файла, принтеру не удастся обработать задание. Попробуйте принять следующие меры.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выключите принтер при помощи клавиши Питание на передней панели принтера и при помощи выключателя питания на задней панели принтера. Отсоедините и снова присоедините кабель питания, затем включите принтер. • Убедитесь, что правильно задан параметр языка графики. См. <i>Руководство пользователя</i>. • Повторно отправьте файл на принтер. • Убедитесь, что используется последняя версия микропрограммного обеспечения принтера. См. раздел Обновление микропрограммного обеспечения на стр. 9. <p>Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53.</p> |
| 63:04 | <p>Произошла ошибка ввода/вывода сетевой карты. Попробуйте принять следующие меры.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Убедитесь, что сетевой кабель правильно подключен к сетевой карте. • Убедитесь, что используется последняя версия микропрограммного обеспечения принтера. См. раздел Обновление микропрограммного обеспечения на стр. 9. <p>Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53.</p> |
| 71:03 | <p>Произошла ошибка «Нехватка памяти». Компания HP рекомендует с помощью встроенного веб-сервера удалить ненужные файлы с жесткого диска принтера.</p> |
| 73:03 | <p>Выключите принтер клавишей питания на передней панели, а также выключателем питания на задней панели принтера. Отсоедините кабели питания принтера. Снова присоедините кабели питания и включите принтер. Убедитесь, что в принтере установлена последняя версия микропрограммного обеспечения. В противном случае загрузите последнюю версию микропрограммного обеспечения. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53.</p> |
| 74:01 | <p>Произошла ошибка при загрузке файла обновления микропрограммного обеспечения. Попробуйте принять следующие меры.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выключите принтер при помощи клавиши Питание на передней панели принтера и при помощи выключателя питания на задней панели принтера. Отсоедините и снова присоедините кабель питания, затем включите принтер. • Попробуйте загрузить на принтер файл микропрограммного обеспечения еще раз. См. раздел Обновление микропрограммного обеспечения на стр. 9. <p>Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53.</p> |

Таблица 9-2 Сообщения об ошибках в виде чисел (продолжение)

| Код ошибки | Рекомендации |
|---------------------|---|
| 76:03 | <p>Произошла ошибка «Нехватка места на диске». Попробуйте принять следующие меры.</p> <ul style="list-style-type: none">• Выключите принтер при помощи клавиши Питание на передней панели принтера и при помощи выключателя питания на задней панели принтера. Отсоедините и снова присоедините кабель питания, затем включите принтер.• Повторно отправьте файл на принтер.• Компания HP рекомендует с помощью встроенного веб-сервера удалить ненужные файлы с жесткого диска принтера.• Выполните сброс и перезагрузку памяти EEROM (Electrically Erasable Read-Only Memory) и затем повторно отправьте файл на принтер. <p>Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53.</p> |
| 77:04 | <p>Произошла внутренняя программная ошибка встроенного веб-сервера. Попробуйте принять следующие меры.</p> <ul style="list-style-type: none">• Выключите принтер при помощи клавиши Питание на передней панели принтера и при помощи выключателя питания на задней панели принтера. Отсоедините и снова присоедините кабель питания, затем включите принтер.• Убедитесь, что используется последняя версия микропрограммного обеспечения принтера. См. раздел Обновление микропрограммного обеспечения на стр. 9. <p>Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53.</p> |
| 78.1:04 | <p>В принтере отсутствует профиль носителя для данного типа носителя. Выполните процедуру обновления микропрограммного обеспечения принтера, чтобы загрузить последние версии профилей носителей.</p> |
| 78.2:01 | <p>Обнаружен конец рулона. Если рулон не заканчивается, извлеките и снова загрузите носитель.</p> |
| 81:01, 81:03, 86:01 | <p>Откройте крышку принтера и убедитесь, что движению ведущего валика ничто не препятствует. Если застрявший носитель ограничивает движение ведущего валика, см. раздел Носитель замялся на стр. 33. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53.</p> |
| 86:11 | <p>Откройте крышку и убедитесь, что движению печатающей головки ничего не мешает. Если перемещения каретки заблокированы смятым носителем, поднимите рычаг корректировки носителя и удалите помеху. Если неполадку не удалось устранить, обратитесь к представителю отдела обслуживания клиентов. См. раздел Получение поддержки на стр. 53.</p> |
| 91:02 | <p>Средство устранения неисправностей, разработанное службой технической поддержки HP Instant Support, зафиксировало, что была выполнена замена, по крайней мере, одной печатающей головки при отсутствии ошибок и без выполнения очистки. Рекомендуется выполнить очистку печатающей головки перед ее заменой.</p> |

10 Получение поддержки

Введение

Служба HP Customer Care обеспечивает поддержку высочайшего уровня, позволяющую максимально использовать возможности принтера HP Designjet. Служба поддержки HP Customer Care обладает всесторонней, проверенной временем компетенцией в этой области и предлагает новые технологии уникальной комплексной поддержки. Техническое обслуживание включает установку и настройку, средства устранения неполадок, обновление гарантии, ремонт и обмен оборудования, консультации по телефону и через Интернет, обновление программного обеспечения и средства самообслуживания. Дополнительные сведения о службе HP Customer Care см. на веб-сайте: <http://www.hp.com/go/graphic-arts/>.

Документация

С вашим принтером поставляется следующая документация, которая также может быть загружена со страницы <http://www.hp.com/go/L25500/manuals/>.

- *Руководство по подготовке места расположения*
- *Руководство по установке*
- *Руководство пользователя*
- *Руководство по обслуживанию и устранению неполадок (данный документ)*
- *Юридическая информация*

HP Instant Support

Служба поддержки HP Instant Support Professional Edition представляет собой комплект средств компании HP для устранения неисправностей, который проводит диагностику принтера и находит наиболее подходящее решение из базы знаний HP, позволяя устранить неполадку в самые короткие сроки.

Для запуска сеанса службы HP Instant Support щелкните ссылку на вкладке **Поддержка** встроенного веб-сервера принтера.

Для использования службы HP Instant Support необходимо выполнить следующие условия.

- Поскольку служба поддержки HP Instant Support доступна только через встроенный веб-сервер, необходимо, чтобы принтер был подключен по протоколу TCP/IP.
- Поскольку служба HP Instant Support является веб-службой, необходимо иметь доступ к сети Интернет.

В настоящее время служба поддержки HP Instant Support доступна на английском и корейском языках, а также на китайском языке (упрощенное и традиционное письмо).

Более подробные сведения о службе поддержки HP Instant Support можно получить в Интернете по адресу: <http://www.hp.com/go/ispe/>.

Центры HP Customer Care

Для получения консультаций можно позвонить по телефону. Перед звонком в службу технической поддержки выполните следующие действия.

- Просмотрите рекомендации по устранению неполадок, представленные в данном руководстве.
- Просмотрите вашу соответствующую документацию RIP.
- Сохраняйте доступными следующие сведения.
 - Используемый принтер: номер модели и серийный номер, указанные на наклейке на дверце или в электронном отсеке.
 - код ошибки, если он появляется на передней панели (запишите его); см. раздел [Сообщения об ошибках на передней панели на стр. 47](#).
 - Код обслуживания принтера (Service ID).
 - Используемый RIP и номер его версии.
 - Используемое программное обеспечение и его версия.
 - Текст, отображаемый встроенным веб-сервером после выбора пунктов **Справка > О программе**

В приведенном ниже списке вы сможете найти телефонный номер службы поддержки в вашей стране.

| Страна | Номер телефона | Часы работы |
|--|-------------------------|---|
| Северная Америка: | | |
| США и Канада | +1 800 334 5144 | Пн - вс: 0:00-23:59 для большинства продуктов |
| Европа, Ближний Восток и Африка | | |
| Алжир | 021 67 67 67 | 8:30-18:00 GMT |
| Австрия | 08 1000 1000 | 8:00-17:00 |
| Бахрейн | 800 00 171 | 8:00-18:00 |
| Бельгия | 078 600 600 | 8:00-17:00 |
| Болгария | 2 976 95 62 | 9:00-18:00 |
| Хорватия | 1 6060 200 | 8:30-17:30 |
| Кипр | 800 9 2649 (бесплатный) | 9:00-17:00 |
| Чешская Республика | 2 61 307 310 | 8:00-18:00 |
| Дания | 70 11 77 00 | 8:00-17:00 |
| Египет | 202 532 5222 | 7:00-17:00 |
| Эстония | 6 813 823 | 9:00-17:00 |
| Финляндия | 0203 53 232 | 8:00-17:00 |

| Страна | Номер телефона | Часы работы |
|---|--|---------------------|
| Франция | 0826 10 4949 | 8:00-18:00 |
| Германия | 01805 25 81 43 | 8:00-18:00 |
| Греция | 800 9 2649 (бесплатный) 801 11 CALL HP (225547) | 9:00-17:00 |
| Венгрия | 1 382 1111 | 8:30-18:00 |
| Исландия | +45 70 10 80 25 (нет местного номера) | Пн - вс: 0:00-23:59 |
| Ирландия | 1890 946 500 | 8:00-18:00 |
| Израиль | 09 830 4848 | 9:00-18:00 |
| Италия, Сан-Марино, Государство-город Ватикан | 02 3859 1212 | 8:00-17:00 |
| Кувейт | +971 4 366 2020 (нет местного номера) | 9:00-19:00 GMT+4 |
| Латвия | 7 030 721 800 80 12 (бесплатный) | 9:00-18:00 |
| Ливан | +971 4 366 2020 (нет местного номера) | 9:00-19:00 GMT+4 |
| Лихтенштейн | 0848 802 020 | 8:00-17:00 |
| Литва | 5 210 3333 800 10 000 (бесплатный) | 8:00-17:00 |
| Люксембург | 27 303 303 | 8:00-17:00 |
| Монако | +33 1 7301 8475 | 8:00-18:00 |
| Марокко | 22 40 47 47 | 8:30-18:00 GMT |
| Нидерланды | 0900 117 0000 | 8:00-17:00 |
| Нигерия | 01 271 1999 | 7:00-16:00 GMT+1 |
| Норвегия | 800 62 800 | 8:00-17:00 |
| Оман | +971 4 366 2020 | 9:00-19:00 GMT+4 |
| Польша | 22 5666 000 | 8:00-17:00 |
| Португалия | 213 164 164 | 9:00-18:00 |
| Катар | +971 4 366 2020 (нет местного номера) | 9:00-19:00 GMT+4 |
| Румыния | 21 315 4442 | 8:00-17:00 |
| Россия (Москва) | 495 797 3520 | 9:00-18:00 |
| Россия (Санкт-Петербург) | 812 346 7997 | 9:00-18:00 |
| Саудовская Аравия | 800 897 1444 | 8:00-18:00 |
| Словацкая Республика | 2 6820 8080 | 8:00-17:00 |
| Словения | 1 230 74 20 | 8:00-16:00 |
| Южная Африка | 086 000 1030 | 8:00-17:00 |
| Испания | 902 010 333 | 8:30-17:30 |
| Швеция | 077 130 3000 | 8:00-17:00 |
| Швейцария | 0848 802 020 | 8:00-17:00 |

| Страна | Номер телефона | Часы работы |
|--|--|--------------------------------------|
| Тунис | 23 926 000 | 8:30-18:00 GMT |
| Турция | 212 444 71 71 | 8:30-18:00 |
| Украина | 44 490 3520 | 8:00-17:00 |
| Объединенные Арабские Эмираты | 800 4520 04 366 2020 | 9:00-19:00 |
| Великобритания, Гибралтар | 0870 842 2339 | 8:00-18:00 |
| Страны Западной Африки и другие франкоязычные страны | +212 22 40 47 47 | 9:00-17:30 GMT |
| Страны Западной Африки и другие англоязычные страны | +234 1 271 1999 | 8:30-17:30 |
| Йемен | +971 4 366 2020 (нет местного номера) | 9:00-19:00 GMT+4 |
| Азия и Тихоокеанский регион | | |
| Австралия | 13 10 47 +61 3 8877 5000 (международный) | Пн - пт: 9:00-17:00 |
| Китай | 800 810 3888 | Пн - пт: 8:30-17:30 |
| Гонконг | +852 3002 8555 | Пн - пт: 8:30-17:30 |
| Индия | 1800 112 267 (бесплатный) +91 80 3030 6363 (международный) | Пн - пт: 9:00-18:00 |
| Индонезия | +62 21 350 3408 | Пн - пт: 8:00-17:00 |
| Япония (оборудование) | 0120 742 594 (бесплатный) 03 3335 9810 (с мобильного телефона) +81 3 3335 9810 (международный) | Пн - пт: 8:45-17:30 |
| Япония (программное обеспечение) | 0120 014 121 (бесплатный) 03 5347 3089 (с мобильного телефона) +81 42 643 4007 (международный) | Пн - пт: 9:00-17:00 |
| Корея | 1588 3003 | Пн - пт: 9:00-18:00, сбт: 9:00-13:00 |
| Малайзия | 1800 88 8588 (бесплатный) +603 7712 4458 (международный) | Пн - пт: 8:30-17:30 |
| Новая Зеландия | 0800 664 747 +64 0800 449 553 (международный) | Пн - пт: 8:30-18:00 |
| Филиппины | +63 2 867 3551 | Пн - пт: 8:30-17:30 |
| Сингапур | 6272 5300 | Пн - пт: 8:30-17:30 |
| Тайвань (Китай) | (02) 8722 8000 0800 010 055 (бесплатный) | Пн - сб: 9:00-18:00 |
| Таиланд | +66 2 353 9000 | Пн - пт: 8:30-17:30 |
| Вьетнам | +84 8 823 4530 | Пн - пт: 8:00-12:00, 13:00-17:00 |
| Страны Латинской Америки и Карибского региона | | |

| Страна | Номер телефона | Часы работы |
|--------------------------------|---|-------------|
| Ангола | 1 800 711 2884 | |
| Антигуа | 1 800 711 2884 | |
| Аргентина | 0800 555 5000 54 11 4708 1600 | |
| Аруба | 800 8000 800 711 2884 | |
| Багамские острова | 1 800 711 2884 | |
| Барбадос | 1 800 711 2884 | |
| Белиз | 811 1 800 711 2884 | |
| Бермудские острова | 1 800 711 2884 | |
| Боливия | 800 100 193 5411 4708 1050 (Аргентина) | |
| Бразилия | 0 800 709 7751 11 4004 7751 | |
| Британские Виргинские острова | 1 800 711 2884 | |
| Острова Кайман | 1 800 711 2884 | |
| Чили | 800 360 999 562 436 2610 (Сантьяго) | |
| Колумбия | 01 8000 51 HP INVENT (01 8000 51 4746 8368) 571 602 9191 (Богота) | |
| Коста-Рика | 0 800 011 0524 | |
| Кюрасао | 001 800 872 2881 800 711 2884 | |
| Доминика | 1 800 711 2884 | |
| Доминиканская Республика | 1 800 711 2884 | |
| Эквадор | 1 999 119 (Andinatel) 1 800 225 528 (Pacifitel) 800 711 2884 | |
| Эль-Сальвадор | 800 6160 1 800 711 2884 | |
| Французские Антильские острова | 0 800 990 011 800 711 2884 | |
| Французская Гвиана | 0 800 990 011 800 711 2884 | |
| Гренада | 1 800 711 2884 | |

| Страна | Номер телефона | Часы работы |
|--------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Гваделупа | 0 800 990 011 | |
| | 800 711 2884 | |
| Гватемала | 1 800 999 5105 | |
| Гайана | 159 | |
| | 800 711 2884 | |
| Гаити | 183 | |
| | 800 711 2884 | |
| Гондурас | 800 0 123 | |
| | 800 711 2884 | |
| Ямайка | 1 800 711 2884 | |
| Мартиника | 0 800 990 011 | |
| | 877 219 8671 | |
| Мексика | 01 800 4746 8368 (01 800 HP INVENT) | |
| | 52 55 5258 9922 | |
| Монтсеррат | 1 800 711 2884 | |
| Нидерландские Антилы | 001 800 872 2881 | |
| | 800 711 2884 | |
| Никарагуа | 1-800-0164 | |
| | 800 711 2884 | |
| Панама | 001 800 711 2884 | |
| Парагвай | 009 800 541 0006 | |
| | 5411 4708 1050 (Аргентина) | |
| Перу | 0 800 10 111 | |
| | 511 411 2443 (Лима) | |
| Пуэрто-Рико | 1 877 232 0589 | |
| | 787 474 8570 | |
| | 1 281 927 4301 | |
| Сент-Китс и Невис | 1 800 711 2884 | |
| Сент-Люсия | 1 800 478 4602 | |
| Сен-Мартен | 1 800 711 2884 | |
| Сент-Винсент и Гренадины | 1 800 711 2884 | |
| Суринам | 156 | |
| | 800 711 2884 | |
| Тринидад и Тобаго | 1 800 711 2884 | |
| Тёркс и Кайкос | 01 800 711 2884 | |
| Виргинские острова, США | 1 800 711 2884 | |

| Страна | Номер телефона | Часы работы |
|---|--|-------------|
| Уругвай | 0004 054 177 | |
| | 5411 4708 1050 (Аргентина) | |
| Венесуэла | 0 800 HP INVENT (4746 8368) | |
| | 58 212 278 8666 (Каракас) | |
| Карибский регион (для чрезвычайных ситуаций) | 1 281 927 4300 (звонок платный; возможен обратный вызов) | |
| Центральная Америка (для чрезвычайных ситуаций) | 1 281 927 4303 | |

Служебная информация

Принтер может производить по запросу список различных аспектов своего текущего состояния, некоторые из которых могут оказаться полезными для инженера, устраняющего проблему. Есть два разных способа запросить такой список:

- На встроенном веб-сервере выберите вкладку **Поддержка**, а затем пункты **Устранение неполадок > Сведения о принтере**.
- На любом компьютере с доступом в Интернет введите URL-адрес вашего принтера в браузере и добавьте текст `/hp/device/webAccess/allServicePlot.htm`. Например, если URL-адрес вашего принтера **http://123.123.123.123**, введите `http://123.123.123.123/hp/device/webAccess/allServicePlot.htm`.

Можно запросить список целиком, однако его создание занимает значительное время; или можно запросить отдельные его части. Если вы сомневаетесь, какие из них вам необходимы, рекомендуется заказать весь список (выберите пункт **Все страницы**).

Если вам нужно отправить список по электронной почте, можно сохранить страницу как файл из вашего браузера и после этого отправить файл. Другим способом является отправка страницы непосредственно из Internet Explorer: выберите меню **Файл > Отправить > Страницу по электронной почте**.

Указатель

В

- внимание 3
- Встроенный веб-сервер
 - не удается запустить 43
 - состояние системы подачи чернил 5
 - статистика использования принтера 7

Д

- документация 53

З

- замятие носителя для печати 33
 - приемная бобина 36
- зернистость 25

К

- картридж для очистки печатающей головки
 - не удается установить 39
- картридж с чернилами
 - не удается установить 39
 - обслуживание 21
 - состояние 5

М

- медленная печать 44
- меры предосторожности 1
- метки для безопасности: 4
- метки, предупреждение 4

Н

- направляющая каретки, очистка и смазка 19
- невозможность загрузки носителя 33
- недостатки качества печати
 - вертикальная полосатость 28
 - горизонтальная полосатость 26

- зернистость 25
- неправильная длина 31
- нерезкость 29
- несовмещение цветов 29
- общие 25
- подтеки чернил 31
- пятна или неровный отпечаток 29
- черные области выглядят мутными 29
- неполадки связи 45
- носитель для печати
 - не удается загрузить 33
 - подача 27

О

- обновление микропрограммного обеспечения 9
- обслуживание, сервисное 22
- очистка валика 16
- Очистка крышки датчика движения носителя для печати 18
- очистка принтера 16
- ошибка памяти 46
- ошибка переполнения памяти 46

П

- параметр передней панели
 - активизация EWS 43
 - выравнивание печатающих головок 41
 - сведения о картридже с чернилами 6
 - сведения о печатающих головках 6
- перемещение принтера 22
- печатающая головка
 - восстановление 18
 - выравнивание 11, 40
 - не удается установить 39

- очистка 18
- очистка контактов 12
- очистка; очистка 40
- переустановка, переустановка 39
- состояние 6
- печать служебной информации 59
- предупреждающие метки 4
- предупреждение 3
- приемная бобина
 - не наматывает 36
- приложение зависает 44
- принтер не печатает 44
- проблемы загрузки носителя 33
- проверка файловой системы 7

Р

- регулир. под. нос. для печ. 27
- резак не работает 36
- руководства 53

С

- сервисное обслуживание 22
- складки носителя 35
- Служба технической поддержки HP 53
- службы поддержки
 - Служба технической поддержки HP 53
 - HP Instant Support 53
- сообщения об ошибках на передней панели
 - все 47
- состояние принтера 5
- состояние системы подачи чернил 5
- статистика
 - использование принтера 7
 - картридж с чернилами 5

схема статуса печатающей
головки 23

Т

телефонная поддержка 54

У

уведомления

сообщения об ошибках 7

уведомления, предупреждения
7

Х

хранение принтера 22

С

Customer Care 53

Д

DHCP недоступен 43

Н

HP Instant Support 53

І

Instant Support 53

IP-адрес, установка вручную 43