

guide destiné
aux revendeurs
portant sur les
garanties des
consommables
d'impression
jet d'encre **hp**



Il est important que vous et vos clients puissiez avoir confiance dans les performances et la fiabilité des produits et consommables d'impression HP. Pour cette raison, HP fournit des garanties équitables, faciles à comprendre et simples à gérer. En d'autres termes, dans le cas peu probable où l'un de vos clients rencontrerait un problème de consommable d'impression jet d'encre HP, une solution pourrait être trouvée à condition que le cas entre dans le cadre de la garantie.

Nous souhaitons nous assurer que vous et vos clients compreniez le fonctionnement des garanties HP. Afin de vous aider à évaluer et valider la demande d'un client, HP a conçu ce guide permettant d'appréhender les garanties des consommables d'impression jet d'encre HP.

garantie hp pour les consommables d'impression jet d'encre

Les cartouches d'encre, cartouches d'impression ou têtes d'impression HP sont garanties pièces et main d'œuvre durant la période de garantie.* Après cette date, le fonctionnement n'est plus garanti. La garantie couvre tous les défauts ou défaillances d'une cartouche ou d'une tête d'impression neuves.

quelle est la durée de la garantie ?

La garantie s'étend de la date de fabrication jusqu'à la date de 'fin de garantie' imprimée sur le produit lors de sa fabrication.

D'une façon générale, la date de 'fin de garantie' est calculée en ajoutant

- 6 mois à la date 'installation avant le' pour les cartouches d'impression
- 12 mois à la date 'installation avant le' pour les têtes d'impression

En d'autres termes, pour la plupart des consommables d'impression jet d'encre HP*, la période de garantie est de 6 mois dans l'imprimante pour les cartouches et de 12 mois dans l'imprimante pour les têtes d'impression, à condition que le produit ait été installé à la date 'installation avant le'.

La date de 'fin de garantie' est imprimée sur les cartouches d'encre et gravée au laser sur les têtes d'impression au format (aaaa/mm/jj), par exemple (2003/06/28). Reportez-vous aux images au verso pour le positionnement des dates.

Les produits défectueux sont couverts s'ils sont retournés avant la date de 'fin de garantie', dans le cas contraire la garantie a expiré.

La période de garantie pour les cartouches d'impression et les cartouches d'encre HP dure :

- jusqu'à ce que l'encre HP soit épuisée ou jusqu'à la date de 'fin de garantie', quelle que soit la première occurrence.

La période de garantie pour les têtes d'impression HP dure :

- jusqu'à la date de 'fin de garantie' ou jusqu'à l'accomplissement de 'l'usage typique' tel que décrit dans le manuel de l'imprimante ou le contrat, quelle que soit la première occurrence.

terminologie utile

La date 'installation avant le' est la date avant laquelle les consommables d'impression jet d'encre HP doivent être installés

dans une imprimante et utilisés pour imprimer, afin de maximiser la durée de vie utile du produit. Cette date est clairement imprimée sur l'emballage, dans le coin inférieur droit au dos de la boîte.

La 'durée de vie en rayon' des consommables d'impression HP correspond à la période entre la date de fabrication et la date 'installation avant le'. **Selon le produit, la durée de vie en rayon va de 12 à 24 mois.** Plus votre client installe le produit tôt dans sa durée de vie en rayon après son acquisition, plus la durée de garantie sera longue.

exemple :

Votre client achète une cartouche d'impression en juin 2002. La date de fabrication est 2002/03/29. Elle a une durée de vie en rayon de 18 mois et sa date 'installation avant le' est donc le 2003/09/30. Dans la mesure où votre client l'installe à cette date, la période de garantie s'accroît de 6 mois supplémentaires jusqu'en mars 2004. (La durée totale de la garantie dans cet exemple est de 2 ans, depuis la date de fabrication jusqu'à la date de fin de garantie, postérieure de 6 mois à la date 'installation avant le'.)

*La cartouche d'encre HP n° 14 constitue une exception, avec une période de garantie de 3 mois seulement et une 'vie dans l'imprimante' limitée. La cartouche comporte une « date limite d'installation » sur l'emballage. Si elle est installée avant cette date, elle bénéficie d'une durée de vie de 18 mois dans l'imprimante. En cas d'installation postérieure à la date mentionnée, elle expirera en moins de 18 mois, car la cartouche est programmée pour se désactiver à la fin de sa période de 'vie dans l'imprimante'. L'imprimante ne fonctionnera pas tant que la cartouche ne sera pas remplacée.

votre liste de contrôle de dépannage

Nous avons pour objectif de faire profiter vos clients d'une haute qualité d'impression. Nous assurons ces normes élevées en ne proposant que des produits et consommables HP d'origine. Cette garantie ne couvre pas les produits épuisés ou qui ont été reconditionnés, remanufacturés, mal utilisés ou modifiés de quelque manière que ce soit.



Afin de nous aider à répondre aux réclamations rapidement et efficacement dans le cadre de la garantie, nous suggérons de procéder au contrôle suivant :

s'agit-il d'un produit hp d'origine ?

Recherchez l'étiquette HP d'origine, ainsi que la référence HP du produit. Si ces éléments sont manquants ou portent le nom d'un autre fabricant, le produit n'est pas d'origine.

emballage d'origine ?

En cas de retour de produits dans des emballages non-HP, vérifiez si le contenu est d'origine.

le produit ou son emballage ont-ils été endommagés durant le transport ?

Dans l'affirmative, les dommages ne sont pas couverts par la garantie.

cartouches modifiées ?

Vérifiez si la cartouche porte des étiquettes HP d'origine, puis des trous de remplissage ou un bouchon différent, ce qui pourrait indiquer qu'elle a été remplie ou altérée. Vérifiez la présence de 'bouchons' susceptibles d'apparaître sur le haut ou dans le bas de la cartouche.

cartouche vide ?

Dans l'affirmative, elle n'est plus couverte par la garantie. Le poids des cartouches est consultable sur Connect Online. Visitez : www.connect-online.hp.com.

demandez un échantillon d'impression à votre client

Ce n'est pas essentiel, mais cela peut nous permettre d'identifier la cause du problème. Si cela s'avère impossible, demandez-lui une description succincte écrite du type de difficulté rencontrée. (HP teste la plupart des retours et les trouve en parfait état de fonctionnement.)

Dans un souci de simplicité, vous pouvez télécharger une fiche de commentaires depuis Connect Online et la donner à compléter à votre client.

conseils pour les retours de produits

Veuillez joindre une fiche de commentaires complétée et l'échantillon d'impression à la cartouche, le tout attaché avec un élastique. Nous vous remercions d'utiliser l'emballage d'origine, s'il est disponible, mais sans replacer la bande protectrice ou un autre adhésif sur les buses.

Les informations les plus récentes et des mises à jour régulières de ce guide des garanties peuvent être obtenues sur Connect Online et téléchargées au format pdf. Visitez : www.connect-online.hp.com.

quels produits sont exclus de la garantie hp ?

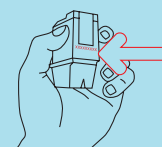
- les cartouches inutilisées
- les cartouches vides
- les cartouches ayant été modifiées ou altérées de quelque façon que ce soit
- les produits endommagés lors du transport
- les produits non fabriqués par HP
- les produits périmés, car la date de 'fin de garantie' est dépassée

couvert ou non ?

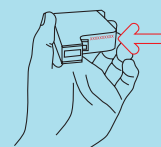
Pour vous aider à déterminer si le produit de votre client entre dans le cadre de la garantie, vous devez contrôler la date de 'fin de garantie'. La date est située à différents endroits selon la tête d'impression ou la cartouche dont dispose votre client.

Visitez www.connect-online.hp.com, puis prenez le chemin suivant : /product/supplies/product/product information/HP Inkjet warranty statement.

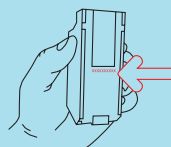
position des dates 'fin de garantie' hp



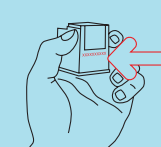
cartouches d'impression hp n° 25, 26, 49...



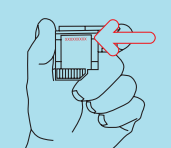
cartouches d'impression hp n° 45, 15, 40...



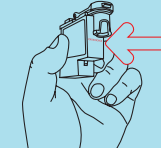
cartouches d'impression hp n° 41, 23, 78, 17...



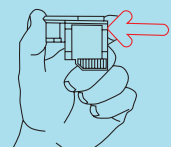
cartouches d'impression hp n° 57...



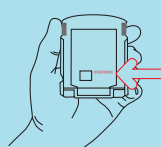
têtes d'impression hp n° 11 et 14



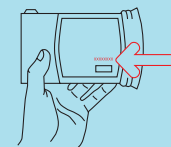
tête d'impression hp n° 12



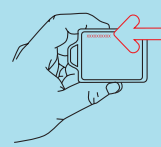
têtes d'impression hp n° 10 et 80



cartouches d'encre hp n° 10, 11 et 12



cartouches d'encre hp n° 80, 81...



cartouche d'encre hp n° 14