

## Händlerinformationen über die Garantie im Bereich Original **HP** Zubehör für Tintenstrahldrucker



Sie und Ihre Kunden müssen auf die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit von HP Druckern und Original HP Zubehör vertrauen können. Aus diesem Grund sind die Garantieregelungen von HP fair, leicht verständlich und einfach umzusetzen. Konkret bedeutet das: Sollte bei einem Ihrer Kunden (was allerdings sehr unwahrscheinlich ist) ein Problem mit fehlerhaftem Original HP Zubehör auftreten, so kann es ohne viel Aufwand gelöst werden, soweit es von unserer Garantie abgedeckt ist.

Wir möchten sicherstellen, dass Sie und Ihre Kunden über die HP Garantieregelungen umfassend informiert sind. Deshalb haben wir diese Übersicht zusammengestellt, die Ihnen alle wichtigen Fakten zum Thema HP Garantie im Bereich Zubehör für Tintenstrahldrucker präsentiert. So können Sie die Ansprüche Ihrer Kunden kompetent prüfen und angemessen beurteilen.

### Die HP Garantie im Bereich Original HP Zubehör für Tinten- strahldrucker

HP garantiert dafür, dass Original HP Tintenpatronen, Druckpatronen und Druckköpfe frei von Material- und Verarbeitungsfehlern sind. Dies gilt während des gesamten Garantiezeitraums.\* Danach wird für die Funktionstüchtigkeit der Produkte keine Gewähr mehr übernommen. Unsere Garantie umfasst alle Fehlfunktionen oder Defekte neuer Patronen bzw. Druckköpfe.

### Wie lange ist die Garantie gültig?

Die Garantie gilt ab dem Produktionsdatum bis zum Datum „Garantieende“, das bei der Herstellung auf das Produkt aufgedruckt wird.

Im Allgemeinen lässt sich das Datum für das Garantieende wie folgt berechnen:

- bei Patronen werden 6 Monate zum Datum „Installieren vor“ hinzugerechnet
- bei Druckköpfen werden 12 Monate zum Datum „Installieren vor“ hinzugerechnet

Für den Großteil des Original HP Zubehörs für Tintenstrahldrucker\* gilt also: Werden die Produkte vor dem Datum „Installieren vor“ eingesetzt, beträgt die Garantiezeit im Drucker mindestens 6 Monate (bei Patronen) bzw. mindestens 12 Monate (bei Druckköpfen).

Das Datum „Garantieende“ ist in der Form (JJJJ/MM/TT), z.B. (2003/06/28), auf den Patronen aufgedruckt und in die Druckköpfe mit Laser eingätzt. Wo sich die Aufdrucke genau befinden, zeigen Ihnen die Abbildungen auf der Rückseite.

Fehlerhafte Produkte, die vor dem Datum „Garantieende“ zurückgegeben werden, fallen unter die HP Garantie. Für später zurückgegebene Produkte ist die Garantie abgelaufen.

Die Garantie für HP Tinten- und Druckpatronen gilt:

- bis der Tintenvorrat der Patrone aufgebraucht ist bzw. bis zum Datum „Garantieende“ – je nachdem, was zuerst eintritt.

Die Garantie für HP Druckköpfe gilt:

- bis zum Datum „Garantieende“ bzw. bis das „durchschnittliche Druckvolumen“ erreicht ist, das im Druckerhandbuch genannt wird oder vertraglich festgelegt wurde – je nachdem, was zuerst eintritt.

### Einige wichtige Begriffe

„Installieren vor“: Das Datum, bis zu dem Original HP Zubehör installiert und zum Drucken verwendet werden sollte, um die optimale Einsatzdauer des Produkts

zu gewährleisten. Dieses Datum ist deutlich lesbar rechts unten auf der Verpackungsrückseite aufgedruckt.

„Lagerdauer“: Der Zeitraum von der Herstellung des Produkts bis zum Datum „Installieren vor“. **Die Lagerdauer beträgt je nach Produkt 12 bis 24 Monate.** Je früher innerhalb der Lagerdauer Ihr Kunde das Produkt nach dem Kauf installiert, desto länger läuft die Garantiezeit.

### Beispiel

Ihr Kunde kauft im Juni 2002 eine Druckpatrone. Das Herstellungsdatum der Druckpatrone ist 2002/03/29. Die Lagerdauer beträgt 18 Monate – das Datum „Installieren vor“ ist somit 2003/09/30. Wenn Ihr Kunde die Druckpatrone vor diesem Datum installiert, läuft die Garantiezeit im Drucker mindestens weitere sechs Monate – bis März 2004. (Die Garantiezeit beträgt in diesem Beispiel insgesamt zwei Jahre: ab dem Herstellungsdatum bis zum Garantieende, das sechs Monate nach dem Datum „Installieren vor“ liegt.)

\*Eine Ausnahme stellt die HP Nr. 14 Tintenpatrone mit einer Garantiezeit im Drucker von lediglich drei Monaten und einer beschränkten „Einsatzdauer im Drucker“ dar. Auf der Verpackung dieser Tintenpatrone ist ein Datum „Unbedingt installieren vor“ aufgedruckt. Wird die Patrone vor diesem Datum eingesetzt, ist sie im Drucker 18 Monate lang funktionsfähig. Installiert man die Patrone nach dem aufgedruckten Datum, ist sie weniger als 18 Monate funktionsfähig. Der Grund: Die Nr. 14 Tintenpatrone ist so programmiert, dass sie automatisch deaktiviert wird, sobald die maximale Einsatzdauer erreicht ist. Der Drucker ist erst wieder verwendbar, nachdem die „abgelaufene“ Tintenpatrone ausgetauscht worden ist.

# Ihre Checkliste für die Fehlerbehebung

Drucken für den Kunden zu einem rundum positiven Erlebnis zu machen – darauf kommt es uns an. Um diesem hohen Anspruch gerecht zu werden, liefern wir ausschließlich Original HP Qualität. Unsere Garantie gilt nicht für leere, recycelte, nachgebaute, zweckentfremdete oder anderweitig manipulierte Produkte.

Sie können uns dabei helfen, Garantieansprüche schnell und effizient zu bearbeiten, indem Sie folgende Punkte überprüfen:

## Handelt es sich um ein Original HP Produkt?

Überprüfen Sie das HP Etikett und die HP Produktnummer. Fehlen diese Merkmale oder trägt das Etikett den Namen eines anderen Herstellers bzw. eines Wiederbefüllers, handelt es sich nicht um ein Originalprodukt.

## Originalverpackung?

Wird ein Produkt nicht in der Originalverpackung von HP zurückgegeben, überprüfen Sie bitte besonders gewissenhaft, ob das Produkt in der Verpackung wirklich ein „HP Original“ ist.

## Wurden das Produkt oder die Verpackung durch den Transport beschädigt?

Falls ja, liegt kein Garantiefall vor.

## Gefälschte Patronen?

Überprüfen Sie, ob die Patrone ein Original HP Etikett besitzt. Prüfen Sie anschließend, ob Wiederbefüllungslöcher vorhanden sind oder ob die Kappe erneuert wurde. Dies kann darauf hinweisen, dass die Patrone wiederbefüllt oder anderweitig manipuliert wurde. Untersuchen Sie die Patrone außerdem auf „Stopfen“ oder „Stöpsel“ (diese können sich auf der Ober- und Unterseite befinden).

## Leere Patrone?

Falls ja, so besteht keine Garantie mehr. Angaben zu Patronengewichten finden Sie unter: [www.connect-online.hp.com](http://www.connect-online.hp.com)

## Bitte Sie Ihren Kunden um einen Probeausdruck

Dies ist nicht unbedingt erforderlich, kann uns aber bei der Feststellung der Fehlerursache weiterhelfen. Falls ein Probeausdruck nicht möglich ist, bitten Sie um eine kurze schriftliche Beschreibung des aufgetretenen Problems. (Die meisten an HP zurückgegebenen Produkte erweisen sich in Tests als funktionstüchtig.)

Um diesen Vorgang zu vereinfachen, können Sie bei Connect Online ein Formular herunterladen, auf dem Ihr Kunde seine Beanstandungen festhalten kann.

## Hinweise für die Rückgabe von Produkten

Bitte befestigen Sie das ausgefüllte Beanstandungsformular und den Probeausdruck mit einem Gummi an der Patrone bzw. am Druckkopf. Benutzen Sie (sofern möglich) die Originalverpackung. Bitte versuchen Sie nicht, den Schutzstreifen oder sonstige Klebefilme über den Düsen wieder anzubringen.

Die aktuellsten Informationen und regelmäßige Aktualisierungen dieser Garantie-Übersicht finden Sie bei Connect Online als PDF-Datei zum Herunterladen – unter [www.connect-online.hp.com](http://www.connect-online.hp.com).

## Was umfasst die Garantie nicht?

- unbenutzte Patronen
- leere Patronen
- modifizierte oder anderweitig manipulierte Patronen
- durch den Transport beschädigte Produkte
- nicht von HP hergestellte Produkte
- Produkte, bei denen die Garantiezeit abgelaufen ist

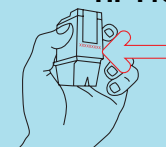
## Fällt das Produkt unter die Garantie?

Prüfen Sie unbedingt das Datum „Garantieende“, um festzustellen, ob das Produkt Ihres Kunden tatsächlich von der HP Garantie abgedeckt ist. Je nach Druckkopf oder Patrone kann sich das Datum an unterschiedlichen Stellen befinden.

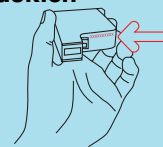
Geben Sie unter [www.connect-online.hp.com](http://www.connect-online.hp.com) folgenden Pfad ein: [/product/supplies/product/product-information/HP-Inkjet-warranty-statement](http://product/supplies/product/product-information/HP-Inkjet-warranty-statement).



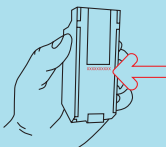
## Position der Datumsangabe „Garantieende“ auf HP Produkten



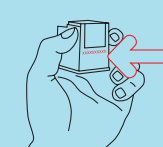
HP Nr. 25, 26, 49  
Druckpatronen



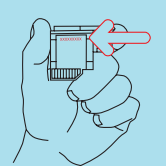
HP Nr. 45, 15, 40  
Druckpatronen



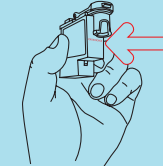
HP Nr. 41, 23, 78, 17  
Druckpatronen



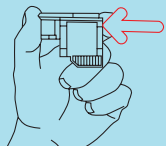
HP Nr. 57  
Druckpatronen



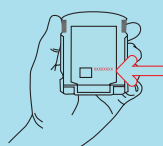
HP Nr. 11 & 14  
Druckköpfe



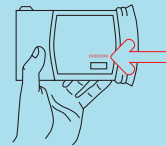
HP Nr. 12  
Druckköpfe



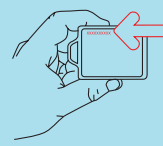
HP Nr. 10 & 80  
Druckköpfe



HP Nr. 10, 11, 12  
Tintenpatronen



HP Nr. 80 & 81  
Tintenpatronen



HP Nr. 14  
Tintenpatronen