

WHAT DO YOU HAVE TO SAY?



Guide destiné aux revendeurs portant sur les garanties des consommables pour imprimante jet d'encre HP





Vos clients et vous-mêmes pouvez compter sur les performances et la fiabilité des produits et consommables d'impression HP ; les garanties que nous offrons sont équitables, faciles à comprendre et simples à gérer. Ce guide vous aidera à évaluer et à valider les réclamations sous garantie dans le cas, improbable, où des consommables pour imprimante jet d'encre HP poseraient problème.

Garantie HP sur les consommables pour imprimante jet d'encre

Les cartouches d'encre et têtes d'impression HP sont garanties pièces et main-d'œuvre pendant toute la période de garantie. Cette garantie couvre le produit s'il est utilisé dans le périphérique d'impression HP pour lequel il a été conçu ou dans un périphérique fourni par un fabricant OEM agréé.

HP pourra, à son entière discrétion, soit vous rembourser votre achat, soit remplacer les produits défectueux.

Reportez-vous au manuel du périphérique d'impression pour choisir le produit adéquat. Le produit est couvert par la garantie :

- Tant que la date de fin de garantie n'est pas dépassée. La date de fin de garantie est indiquée sur le produit au format AAAA/MM/JJ, comme illustré à la dernière page.
- Tant qu'il reste de l'encre utilisable (s'applique aux cartouches d'encre).
- Tant que le produit n'a pas été rechargé, remanufacturé, reconditionné, mal utilisé ou altéré.
- Tant que le produit n'a pas dépassé la limite de l'utilisation garantie telle que décrite dans le manuel de l'imprimante ou le contrat (s'applique aux têtes d'impression HP 10, 11, 14, 80, 81, 83, 84, 85, 90 uniquement).¹

Quelle est la durée de la période de garantie ?

La durée de la garantie couvre la période entre l'achat du consommable et la date de fin de garantie. La fin de garantie est calculée en ajoutant à la date de fabrication un délai spécifique à chaque produit :

- 24 mois après fabrication pour la plupart des cartouches d'encre²
- 24 mois après fabrication pour la plupart des têtes d'impression

Les méthodes d'expédition de HP garantissent que les cartouches d'encre quittent nos entrepôts au moins 12 mois avant la date de fin de garantie ; les têtes d'impression sont expédiées au moins 18 mois avant la date de fin de garantie. Dans la plupart des cas, HP est en mesure d'expédier les produits bien plus tôt, ce qui permet aux revendeurs et aux utilisateurs de disposer des produits HP bien avant la date de fin de garantie.

La date de fin de garantie est imprimée sur l'emballage (au dos ou au bas de la boîte) et gravée au laser ou étiquetée sur tous les produits jet d'encre ; elle se présente au format aaaa/mm/jj (par ex. 2010/07/28).

¹ Pour les têtes d'impression HP 88, la tête d'impression d'origine livrée avec l'imprimante est couverte pour une période indissociable de la garantie de l'imprimante (1 an).

² La garantie de la cartouche d'encre HP 14 expire 21 mois après fabrication ; la période de garantie des cartouches d'encre HP 10, 11, 12, 13, 38, 84 prend fin 30 mois après fabrication.





Comment valider les garanties jet d'encre HP

Pour résoudre les réclamations rapidement et avec efficacité, dans le respect des conditions de garantie, procédez aux vérifications suivantes :

- La date de fin de garantie est-elle dépassée ? Consultez le schéma présenté à la page suivante pour identifier la date de fin de garantie du produit incriminé.
- S'agit-il d'un produit HP d'origine ? Recherchez l'étiquette et la référence d'origine HP. S'ils sont introuvables ou si le nom d'un autre fabricant ou fournisseur d'encre figure sur le produit, ce dernier n'est pas d'origine. Si le produit est retourné dans un emballage non HP, vérifiez l'étiquette et la référence.
- Le produit a-t-il été modifié ? Vérifiez si les étiquettes ont été altérées, si des perforations ont été pratiquées pour le rechargement, si des bouchons ou des prises différentes ont été posés sur la partie supérieure ou inférieure du produit. Tous ces éléments indiquent que le produit a été rechargé ou altéré.
- Le produit a-t-il été utilisé ? Si la languette de protection des buses n'a pas été retirée, il se peut que la cartouche d'impression n'ait jamais été utilisée.
- Le produit est-il vide ? Les cartouches d'impression ou d'encre vides ne sont pas couvertes par la garantie.

Comment retourner les produits

Suivez la procédure ci-dessous pour retourner les produits dans le respect des conditions de la garantie :

1. Demandez au client un échantillon d'impression. Cet élément n'est pas primordial, mais peut aider HP à identifier la cause du problème. Si le client ne peut pas fournir un tel échantillon, demandez-lui de vous remettre par écrit une brève description du problème. Dans la plupart des cas, les produits retournés s'avèrent en état d'usage lorsqu'ils sont testés par HP. Des fiches de commentaires sont disponibles en téléchargement sur HP Smart Portal. Rendez-vous sur www.hp.com/eur/smartportal, connectez-vous, puis suivez ce chemin d'accès : Après-vente → Service et assistance → Garantie.
2. Faites tenir la fiche de commentaire et l'échantillon d'impression autour de la cartouche à l'aide d'un élastique.
3. Placez le produit dans l'emballage d'origine s'il est disponible. Veillez toutefois à ne pas repositionner la languette de protection ni toute autre bande adhésive sur la tête d'impression.



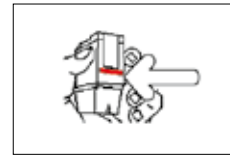
Ne pas confondre péremption de l'encre et expiration de la garantie

La pénétration d'air et l'évaporation de l'eau entraînent une dégradation de l'encre dans le temps. Sur les systèmes d'impression où la tête d'impression est séparée du consommable d'encre, l'encre dégradée peut endommager la tête d'impression et les composants encrues au sein de l'imprimante. Pour préserver le système d'impression, certaines cartouches d'encre comportent une « date de péremption de l'encre ». Si la cartouche contient toujours de l'encre à cette date, elle cesse de fonctionner ou affiche un message d'avertissement que le client peut ignorer. Dans la plupart des cas, la durée de vie maximale de ces cartouches est supérieure à 4 ans et leur durée de vie dans l'imprimante atteint 2,5 années au maximum, des délais qui dépassent la période d'utilisation normale pour la grande majorité des clients. La péremption de l'encre est uniquement utilisée sur les produits suivants :

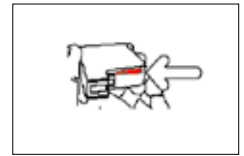
HP 10, 11, 12, 13, 14, 88, 177, 363



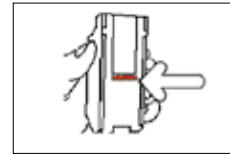
Emplacements de la date de fin de garantie HP



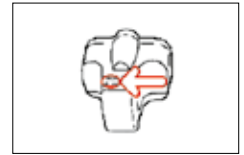
HP 25, 26, 49...



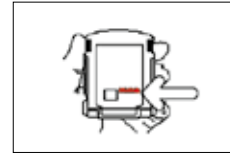
HP 15, 40, 45...



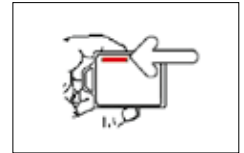
HP 17, 23, 41, 78...



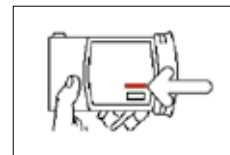
HP 177, 363



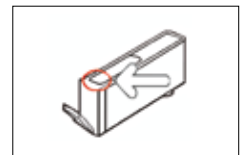
HP 10, 11, 12, 13, 88...



HP 14

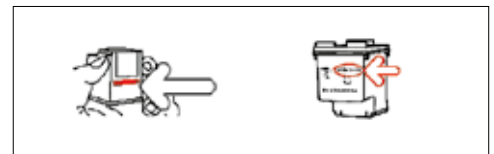


HP 80, 81

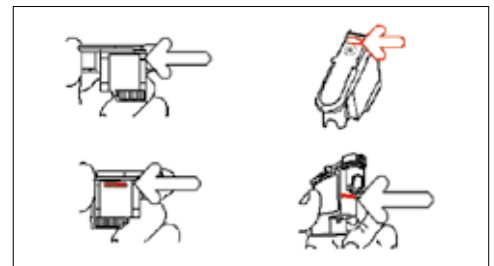


HP 364, 178

Sur les produits ci-après, la date apparaît à l'un des emplacements indiqués



HP 27, 28, 56, 130, 336, 339...



HP 10, 11, 12, 14, 80...

© 2005-2008 Hewlett-Packard Development Company L.P. Les informations données dans ce document peuvent faire l'objet de modifications à tout moment. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont celles mentionnées dans les déclarations de garantie accompagnant lesdits produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une garantie complémentaire.

4AA1-9667FRE. Juin 2008



Pour en savoir plus, consultez le site : www.hp.com