

WHAT DO YOU HAVE TO SAY?



Guide destiné aux revendeurs portant sur les garanties des consommables d'impression HP LaserJet





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 HP LaserJet, une solution pourrait être trouvée à condition que le cas entre dans le cadre de la garantie. Nous souhaitons nous assurer que vos clients et vous-mêmes comprenez le fonctionnement des garanties HP. Afin de vous aider à évaluer et valider la réclamation d'un client, HP a conçu ce guide permettant d'appréhender les garanties des consommables d'impression HP LaserJet.

Garantie de protection Premium de HP Déclaration de garantie limitée – Cartouches d'impression et tambours d'imagerie LaserJet

Ce produit HP est garanti pièces et main-d'œuvre. Cette garantie ne couvre pas les produits (a) ayant été rechargés, remanufacturés ou altérés de quelque manière que ce soit ou (b) posant des problèmes du fait d'une mauvaise utilisation, d'un stockage inapproprié ou d'une utilisation en dehors des règles environnementales publiées relatives à cette imprimante ou (c) montrant des signes d'usure résultant d'une utilisation ordinaire.

Pour bénéficier des services de garantie, veuillez retourner le produit sur votre lieu d'achat et fournir une description écrite du problème ainsi que des échantillons d'impression ou contacter votre service d'assistance clients HP. HP pourra, à son entière discrétion, soit remplacer les produits défectueux, soit vous rembourser votre achat.

Produits pris en compte

Cartouches d'impression HP Color LaserJet et LaserJet monochromes

par ex. Q2612A, Q5949A/X, Q6000A, Q6001A, Q6002A, Q6003A

Kits de remplacement du tambour HP Color LaserJet

par ex. C9704A, C4195A

Garantie de protection Premium de HP Déclaration de garantie limitée – Kit de remplacement de la station de fusion et kit de remplacement du système de transfert Color LaserJet

Ce produit HP est garanti pièces et main-d'œuvre jusqu'à ce que le panneau de commande de l'imprimante indique un message de fin de vie.

Cette garantie ne couvre pas les produits (a) ayant été rechargés, remanufacturés ou altérés de quelque manière que ce soit ou (b) posant des problèmes du fait d'une mauvaise utilisation, d'un stockage inapproprié ou d'une utilisation en dehors des règles environnementales publiées relatives à cette imprimante ou (c) montrant des signes d'usure résultant d'une utilisation ordinaire.

Pour bénéficier des services de garantie, veuillez retourner le produit sur votre lieu d'achat et fournir une description écrite du problème ainsi que des échantillons d'impression ou contacter votre service d'assistance clients HP. HP pourra, à son entière discrétion, soit remplacer les produits défectueux, soit vous rembourser votre achat.

Produits pris en compte

Kits de remplacement de la station de fusion et kits de remplacement du système de transfert HP Color LaserJet

par ex. C4155A, C4156A, C4197A, C4198A, C4154A, C4196A



Garantie du toner pour les toners de produits MFP basés sur les copieurs numériques

Ce toner HP est garanti pièces et main-d'œuvre. Cette garantie ne couvre pas les consommables de toner (a) ayant été rechargés ou altérés de quelque manière que ce soit ou (b) posant des problèmes du fait d'une mauvaise utilisation, d'un stockage inapproprié ou d'une utilisation en dehors des règles environnementales publiées relatives à cette imprimante.

Pour bénéficier des services de garantie, veuillez retourner le produit à votre fournisseur de service agréé HP ou sur votre lieu d'achat. HP pourra, à son entière discrétion, soit remplacer les produits défectueux, soit vous rembourser votre achat. Tout contrat de service sous lequel le produit a été acheté prévaut sur cette garantie.

Produits pris en compte

Consommables de toner HP

par ex. Q3682C, Q5702C, Q5920C, Q5921C

Liste de contrôle de validation rapide

Nous avons pour objectif de faire profiter nos clients d'une haute qualité d'impression constante et nous assurons ces normes élevées en proposant uniquement 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. En suivant cette simple liste de contrôle, vous pouvez non seulement garantir que des réponses rapides et professionnelles seront apportées aux réclamations sous garantie valides, mais aussi que vos clients continueront à vous demander des produits HP d'origine.

S'agit-il d'un produit HP d'origine ?

Vérifiez si le produit porte l'étiquette HP et la référence produit HP d'origine (1).

Si ce n'est pas le cas ou si le produit porte le nom d'un autre fabricant ou fournisseur d'encre, ce n'est pas un produit HP d'origine.

Emballage d'origine

En cas de reprise d'un produit dans un emballage non HP, vérifiez si la cartouche est d'origine HP.

Emballage ou produit endommagé par le transport ?

Si l'emballage ou le produit présente des dégâts résultant du transport (par ex. angles endommagés sur un emballage non ouvert), les dommages ne sont pas couverts par la garantie.

Cartouches inutilisées

Les cartouches inutilisées ne sont pas couvertes par la garantie.

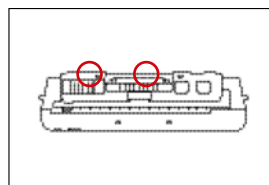
Cartouches modifiées

La garantie HP ne couvre pas les produits/cartouches ayant été rechargés, reconditionnés, remanufacturés, mal utilisés ou altérés de quelque manière que ce soit. Examinez la cartouche pour voir si elle comporte des étiquettes d'origine HP, des attaches en plastique ou métal pour maintenir la coque (2), des éraflures sur les broches (3) et des perforations inhabituelles. Ces différents indices montrent que la cartouche a été remplie ou altérée.

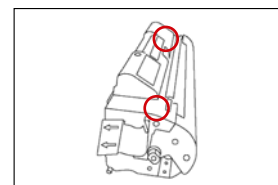
Cartouches vides/épuisées

Les cartouches vides ne constituent pas des cas de garantie. Vous pouvez effectuer un contrôle supplémentaire des cartouches d'impression intelligente en demandant au client de fournir une impression de la page de l'état des consommables (cela permettra de vérifier si la cartouche a atteint la fin de son cycle de vie). La page d'état des consommables est accessible à distance à l'aide d'un navigateur Internet et peut être imprimée via le réseau sur n'importe quelle autre imprimante.

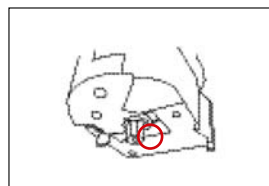
Vous pouvez aussi insérer la cartouche dans une imprimante et contrôler le message du panneau de commande.



(1) Étiquettes HP uniquement



(2) Attache pour maintenir la coque



(3) Éraflures

© 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.

4AA1-9668FRE. Juin 2008



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