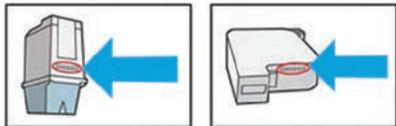


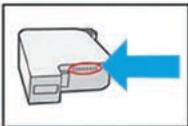


Guide revendeur pour les garanties des consommables des imprimantes jet d'encre HP petit format

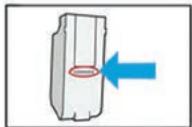
Emplacement des dates de fin de garantie HP



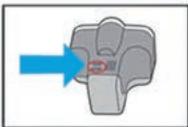
HP 25, 26, 49...



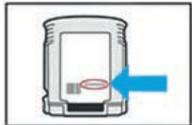
HP 15, 40, 45...



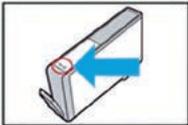
HP 10, 13, 88, 940...



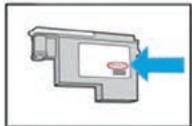
HP 178, 364, 655, 920...



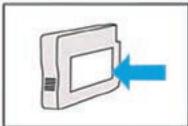
HP 10, 13, 88, 940...



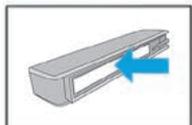
HP 178, 364, 655, 920...



HP 88, 940...

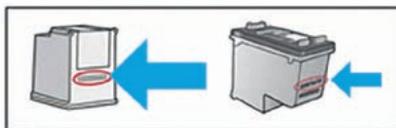


HP 932, 933, 950, 951...

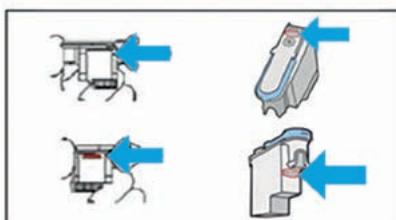


HP 970, 971...

Les produits ci-dessous peuvent comporter des dates à l'un ou l'autre des endroits indiqués.



HP 21, 22, 27, 28, 54, 56, 57, 58, 59, 100, 101, 102, 110, 121, 122, 129, 130, 131, 132, 134, 135, 136, 138, 140, 141, 300, 301, 336, 337, 338, 339, 342, 343, 344, 348, 350, 351, 650, 703, 704, 900, 901



HP 10, 11, 12...

Vos clients et vous pouvez compter sur la performance et la fiabilité des produits d'impression et des consommables HP. HP offre des garanties équitables, faciles à comprendre et simples à gérer.

Garantie HP pour les consommables d'imprimantes jet d'encre

Les cartouches et les têtes d'impression HP sont garanties sans défaut de matériel et de fabrication durant toute la période de garantie. Cette garantie s'applique au produit lorsqu'il est utilisé dans l'imprimante HP à laquelle il est destiné ou dans une imprimante agréée OEM. HP procédera à sa discrétion au remplacement des produits défectueux ou au remboursement du prix d'achat. Reportez-vous au manuel d'utilisation du périphérique d'impression pour une sélection adéquate du produit. 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, au format AAAA/MM/JJ, peut-être trouvée sur le produit comme indiqué sur les images à gauche.
- Il reste de l'encre disponible pour l'utilisation (valable pour les cartouches d'encre).
- Le produit n'a pas été rechargé, remanufacturé, reconditionné, n'a pas fait l'objet d'une utilisation incorrecte ou de modifications.
- Le produit n'a pas dépassé les garanties d'utilisation décrites dans le manuel d'impression ou le contrat (valable uniquement pour les têtes d'impression HP 10, 11, 14, 940).
- La durée de couverture pour les têtes d'impression d'origine (les têtes d'impression "d'origine" sont celles fournies avec l'imprimante) est d'un an à partir de la date d'achat ou, jusqu'à la date de "fin de garantie" figurant sur la tête d'impression si celle-ci est postérieure. Une preuve d'achat pourra être demandée.

Quelle est la durée de la garantie ?

La durée de la garantie correspond à la période allant de l'achat du consommable à la fin de la date de garantie. Grâce aux méthodes d'expédition d'HP, l'encre, les cartouches et les têtes d'impression quittent toujours, sauf exception, les entrepôts HP au moins 12 mois avant la date de fin de garantie. Ceci permet aux revendeurs et aux utilisateurs de recevoir leurs produits HP bien avant la date de fin de garantie.

La date de fin de garantie est imprimée sur l'emballage (au dos ou sur le fond de la boîte), elle est également tracée au laser ou étiquetée sur tous les produits jet d'encre au format AAAA/MM/JJ, (ex. 2099/09/29).

Comment s'assurer de la validité des garanties HP jet d'encre ?

Pour répondre de manière efficace et rapide aux réclamations, selon les termes de la garantie, veuillez effectuer les vérifications suivantes :

- La date de fin de garantie est-elle passée ? Reportez-vous aux illustrations sur cette page pour trouver la date de fin de garantie du produit.
- S'agit-il d'un authentique produit HP ? Cherchez l'étiquette HP d'origine et le numéro de produit. S'ils font défaut ou si c'est le nom d'un autre fabricant ou d'une recharge qui apparaît, il ne s'agit pas d'un produit HP. Si le produit est retourné dans un emballage qui n'est pas celui d'origine, vérifiez très attentivement l'étiquette et le numéro de produit.

- A-t-il été modifié ? Vérifiez les étiquettes qui auraient été détériorées, les trous de remplissage, les différents embouts ou trous sur le dessus ou sous le produit. Tout ceci peut indiquer que le produit a été rechargé ou détérioré
- Est-il inutilisé ? Si la languette de protection n'a pas été retirée, il se peut que la cartouche jet d'encre n'ait jamais été utilisée.
- Le produit est-il vide ? Les cartouches jet d'encre ou d'encre vides ne sont pas couvertes par la garantie. Les cartouches vides peuvent se repérer à leur poids. Cependant, le poids des cartouches trois couleurs ne peut pas servir à confirmer cet aspect de la garantie ni celui des cartouches d'encre HP 178, 364, 655 ou 920.

Comment retourner les produits

Suivez les étapes ci-dessous pour retourner les produits selon les termes de la garantie :

- Demandez au client un échantillon d'impression. Ceci n'est pas indispensable mais peut aider à identifier la cause du problème. Si le client n'est pas en mesure de fournir un échantillon d'impression, demandez-lui une brève description écrite du problème. Testés par HP, la plupart des produits retournés s'avèrent en bon état de fonctionnement. Des feuilles de commentaires peuvent être téléchargées depuis HP Smart Portal. Rendez-vous sur hp.com/eur/smartportal et, après vous être identifié, suivez ces indications : Service après-vente → Service & assistance → Garantie.
- Attachez la feuille de commentaires complétée et l'échantillon d'impression avec un élastique à la cartouche.
- Déposez le produit dans son emballage d'origine si vous l'avez. Mais ne recollez pas le ruban d'origine, ni un autre ruban adhésif sur la tête d'impression.

La date de péremption de l'encre n'est pas la date d'expiration de la garantie.

Pour protéger le système d'impression et assurer la qualité d'impression, certaines cartouches d'encre HP peuvent avoir des dates de péremption. Si à cette date il reste de l'encre dans la cartouche, celle-ci s'arrête de fonctionner ou affiche un message d'avertissement que le client peut choisir d'ignorer. La plupart des cartouches d'encre n'ont pas de date de péremption, cela concerne donc peu d'utilisateurs.

La date de péremption de l'encre n'est pas la date estampillée ou imprimée sur la cartouche d'encre. Il s'agit là de la date de fin de garantie.

Les imprimantes suivantes cessent de fonctionner quand une cartouche d'encre arrive à terme : HP Officejet Pro K850, HP Digital Copier Printer 610, toutes les HP Business Inkjet, HP Officejet D series, HP Officejet 7100 series, HP Officejet 9100 series, HP Professional series (2000 et 2500), et HP Color Inkjet cp1160 et cp1700.

Abonnez-vous pour rester informé
hp.com/go/getupdated



Partagez ce document
avec des collègues



Évaluez ce document

