



Det er vigtigt at du og dine kunder kan stole på HP printprodukterne og deres forbrugsstoffers ydeevne og driftssikkerhed. Derfor giver HP garantier der er retfærdige, lette at forstå og enkle at administrere. I det usandsynlige tilfælde, at dine kunder skulle komme ud for et problem med mangelfulde forbrugsstoffer eller mangelfuldt tilbehør til deres HP inkjetprinter, betyder dette, at problemet kan løses, for så vidt det falder inden for garantiens betingelser.

Vi ønsker at sikre, at du og dine kunder forstår, hvordan HPs garantier fungerer. For at hjælpe dig med at vurdere og kontrollere kundens krav har HP udarbejdet denne guide til garantier for forbrugsstoffer til HP inkjetprintere.

HPs garanti for forbrugsstoffer til inkjetprintere



HPs blækpatroner, inkjet printpatroner eller printhoveder er garanteret fejlfrie i materialer og håndværksmæssig fremstilling i garantiperioden.*

Efter denne dato er ydelsen ikke garanteret. Garantien dækker enhver defekt eller funktionsfejl i den nye patron eller det nye printerhoved.

Hvor lang tid er garantiperioden?

Garantien varer fra produktionsdatoen til datoen 'garantien ophører', der trykkes produktet, når det fremstilles. Som hovedregel kan datoen 'garantien ophører' beregnes ved at lægge

- 6 måneder til datoen 'installeres inden' for printpatroner
- 12 måneder til datoen 'installeres inden' for printhoveder. Det betyder, at for de fleste forbrugsstoffer til HP inkjetprintere* vil garantiperioden, forudsat at produktet er blevet installeret inden datoen 'installeres inden', være 6 måneder i printeren for patroner og 12 måneder i printeren for printhoveder. Datoen 'garantien ophører' er trykt på inkjet patroner og laserætset på

printhoveder i formatet (åååå/mm/dd), f.eks. (2003/06/28).

På diagrammerne på bagsiden kan du se, hvordan datoerne er angivet. Hvis et defekt produkt returneres inden datoen 'garantien ophører', er produktet dækket, ellers er garantien udløbet.

Garantiperioden for HP blækpatroner og inkjet printpatroner er:

- indtil HP-blækket er opbrugt, eller datoen 'garantien ophører' er nået, dvs. indtil den første af disse hændelser indtræffer.

Garantiperioden for HP printhoveder varer:

o indtil datoen 'garantien ophører' er nået, eller 'normal brug' som beskrevet i printermanualen eller -kontrakten er overskredet, dvs. indtil den første af disse hændelser indtræffer.

Nyttig terminologi

Datoen 'installeres inden' er den dato, før hvilken forbrugsstofferne til HP inkjetprintere skal installeres i en printer og benyttes til udskrivning, for at sikre produktets maksimale



effektive levetid. Denne dato er trykt tydeligt på indpakningen og er placeret på pakkens bagside i det nederste højre hjørne. 'Lagringsholdbarheden' for forbrugsstoffer til HP printere er perioden fra produktionsdatoen til datoen 'installeres inden'. Afhængigt af produktet varierer lagringsholdbarheden mellem 12 måneder og 24 måneder. Jo tidligere i et givet produkts levetid kunden installerer produktet efter at have købt det, desto længere vil garantiperioden strække sig.

Eksempel:

Kunden køber en printpatron i juni 2002. Patronens produktionsdato er 2002/03/29. Patronen har en lagringsholdbarhed på 18 måneder og skal derfor installeres inden 2003/09/30 (datoen 'installeres inden'). Forudsat at kunden installerer patronen inden denne dato, strækker garantien sig yderligere 6 måneder i printeren til marts 2004 (den samlede garantiperiode er i dette tilfælde to år, fra produktionsdatoen til datoen 'garantien ophører', som ligger 6 måneder efter datoen 'installeres inden').

'Garantien ophører' -datoernes placering

For at hjælpe os med at behandle krav hurtigt og effektivt under garantiens bestemmelser, foreslår vi at du kontrollerer følgende:

Er det et ægte HP produkt?

Se efter den originale HP mærkat og HP produktnummeret. Hvis disse mangler, eller hvis produktet bærer en anden producent's eller påfylders navn, er produktet ikke ægte.

Original indpakning?

Hvis produktet returneres med en indpakning, der ikke er fra HP, bør du dobbeltchecke, at indholdet er ægte.

Er produktet eller indpakningen blevet beskadiget af transporten?

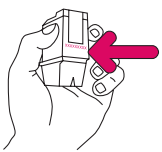
Hvis dette er tilfældet, er det ikke en garantisag.

Ændrede patroner?

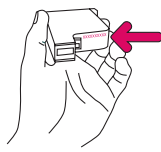
Se efter om patronen har originale HP mærkater, og kontroller derefter om den har påfyldningshuller eller en anden hætte, der kunne antyde, at patronen er blevet genpåfyldt eller ændret. Undersøg patronen for 'propper', der kan være placeret i toppen eller i bunden.



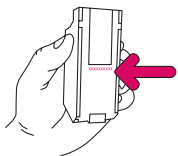
Din tjekliste til fejlfinding



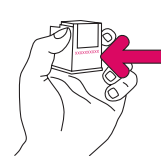
HP no. 25, 26, 49...
inkjet-printpatroner



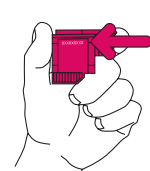
HP no. 15, 40, 45...
inkjet-printpatroner



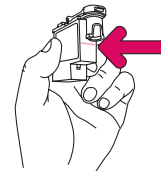
HP no. 17, 23, 41, 78...
inkjet-printpatroner



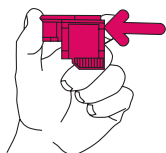
HP no. 27, 28, 56, 57...
inkjet-printpatroner



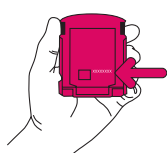
HP no. 11 & 14
printhead



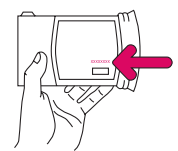
HP no. 12
printhead



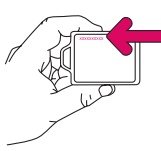
HP no. 10 & 80
printhead



HP no. 10, 11 & 12
blækpatroner



HP no. 80 & 81
blækpatroner



HP no. 14
blækpatron

Tom patron?

Hvis patronen er tom, er den ikke længere dækket af garantien. Patronernes vægt kan kontrolleres på Connect Online. Gå til: www.connect-online.hp.com.

Bed kunden om et udskriftseksempel

Dette er ikke af allerstørste vigtighed, men det kan hjælpe os til at finde problemets årsag. Hvis det ikke er muligt, kan du bede om en kort skriftlig kommentar, der beskriver, hvilken type problem der er tale om. (De fleste tilbageleverede produkter testes af HP og viser sig at være funktionsdygtige). For at gøre det lettere kan du på Connect Online hente en kommentarformular, som kunden kan udfylde.

Tip om tilbagelevering af produkter

Fastgør venligst en udfyldt kommentarformular og udskriftseksemplet til patronen med en elastik. Brug venligst den originale indpakning, hvis den er tilgængelig, men undlad at sætte dysetapen eller anden tape tilbage på dyserne.

De nyeste oplysninger og jævnlige opdateringer af denne garantiguide kan findes på Connect Online og hentes i pdf-format. Gå til www.connect-online.hp.com.

Hvad er ikke dækket af garantien?

- ubrugte patroner
- tomme patroner
- kassetter der er blevet ændret eller på nogen måde pillet ved
- produkter der er blevet beskadiget pga. transport
- produkter der ikke er fremstillet af HP
- produkter hvis garantiperiode er udløbet

Er det dækket?

For at afgøre om kundens produkt falder inden for de betingelser, der er angivet i garantien, skal du kontrollere datoen 'garantien ophører'. Denne dato er placeret forskellige steder alt afhængigt af, hvilket printhead eller hvilken patron kunden har. Gå til www.connect-online.hp.com, og følg derefter denne sti: /product/supplies/product/product information/HP Inkjet warranty statement. Vi bestræber os på at give vores kunder vedvarende høj kvalitet, når de bruger vores printprodukter. Dette niveau kan vi kun opretholde ved at levere ægte HP produkter og forbrugsstoffer. Vores garanti dækker ikke produkter der er tomme, istandsat, genfremstillet, misbrugt eller på nogen måde ændret.