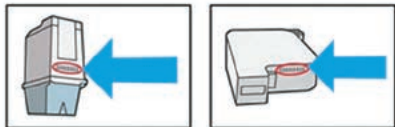




Guía de las garantías de los consumibles de inyección de tinta de HP

Dónde encontrar la fecha de fin de la garantía de HP



HP 25, 26, 49...

HP 15, 40, 45...



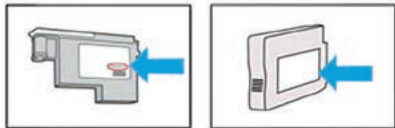
HP 10, 13, 88, 940...

HP 178, 364, 655, 920...



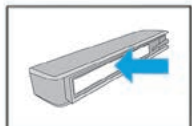
HP 10, 13, 88, 940...

HP 178, 364, 655, 920...



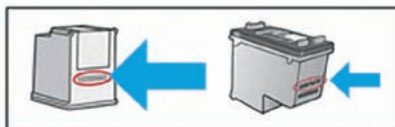
HP 88, 940...

HP 932, 933, 950, 951...

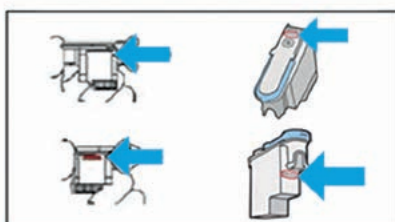


HP 970, 971...

Los siguientes productos pueden mostrar la fecha en cualquiera de los lugares indicados



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...

Sus clientes y usted pueden confiar en el rendimiento y la fiabilidad de los productos y consumibles de impresión de HP porque proporcionamos garantías honestas, fáciles de comprender y simples de gestionar.

Garantía de HP para los consumibles de impresión de inyección de tinta

Los cartuchos de tinta y cabezales de impresión de HP están garantizados contra defectos en los materiales y la mano de obra durante el periodo de la garantía. Esta garantía es aplicable al producto siempre que se utilice en el dispositivo de impresión designado de HP o de un fabricante de equipamiento original (OEM) autorizado. HP decidirá, según su criterio, reembolsar el precio de compra o sustituir los productos que se demuestre que son defectuosos. Consulte el manual del dispositivo de impresión para una correcta selección de los productos. El producto está cubierto por la garantía siempre que:

- No haya alcanzado la fecha de fin de la garantía. La fecha de fin de la garantía, en formato AÑO/MES/DÍA, se indica en el producto como se muestra en las ilustraciones de la izquierda.
- Todavía haya tinta disponible para usar (se aplica a los cartuchos de tinta).
- El producto no haya sido rellenado, remanufacturado, reacondicionado, utilizado de forma indebida o alterado de ningún modo.
- El producto no haya excedido su uso garantizado según se indica en el manual de la impresora o el contrato (solo se aplica a los cabezales de impresión HP 10, 11, 14, 940).
- La cobertura de los cabezales de impresión originales (los que se entregan con la impresora) dura un año a partir de la compra, o hasta la fecha de "Fin de la Garantía" indicada en el cabezal de impresión, prevaleciendo lo que ocurra más tarde. Es necesario presentar una prueba de compra.

¿Cuánto dura la garantía?

La duración de la garantía es el periodo de tiempo que transcurre entre la compra del consumible y la fecha de fin de la garantía. La política de envíos de HP asegura que, en la mayoría de los casos, los cartuchos de tinta y los cabezales de impresión salen de los almacenes de HP al menos 12 meses antes de la fecha de fin de la garantía, lo que permite a los distribuidores y usuarios recibir los productos de HP mucho antes de dicha fecha.

La fecha de fin de la garantía aparece impresa en el embalaje (en la parte posterior o inferior de la caja) y también está grabada con láser o indicada con una etiqueta en todos los productos de inyección de tinta en el formato AÑO/MES/DÍA (por ejemplo, 2099/09/29).

Cómo validar las garantías de los productos de inyección de tinta de HP

Para resolver las reclamaciones de forma rápida y eficiente conforme a las condiciones de la garantía, realice las siguientes comprobaciones:

- ¿Ha vencido la fecha de fin de la garantía? Consulte las imágenes de esta página para localizar la fecha de fin de la garantía del producto.
- ¿Se trata de un producto HP original? Busque la etiqueta HP original y el número de producto. Si no están o aparece el nombre de otro fabricante o empresa de rellenado, el producto no es original. Si el producto es devuelto sin el embalaje original de HP, compruebe detenidamente la etiqueta y el número de producto.

- ¿Ha sido modificado? Compruebe si existen etiquetas alteradas, orificios de rellenado, tapas o conectores diferentes en la parte superior o inferior del producto. Son indicios de que el producto ha sido rellenado o manipulado.
- ¿Está sin usar? Si el precinto de plástico no ha sido retirado, es posible que el cartucho de impresión de inyección de tinta nunca haya sido usado.
- ¿Está vacío? Los cartuchos de impresión de tinta o inyección de tinta vacíos no están cubiertos por la garantía. Los cartuchos vacíos se pueden detectar por su peso. Sin embargo, tenga en cuenta que este método no es adecuado para verificar dicho aspecto de la garantía en los cartuchos de tres colores, ni tampoco en los cartuchos de tinta HP 178, 364, 655 o 920.

Cómo devolver productos

Siga estos pasos para devolver productos conforme a las condiciones de la garantía:

- Solicite al cliente una muestra de impresión. No es imprescindible, pero puede ayudar a HP a identificar la causa del problema. Si el cliente no puede proporcionar una muestra de impresión, pídale que describa brevemente el problema por escrito. La mayoría de los consumibles devueltos funcionan correctamente cuando los prueba HP. Puede descargar hojas para realizar comentarios en el HP Smart Portal. Entre en hp.com/eur/smartportal y, después de acceder a su cuenta, vaya a: Posventa → Asistencia y soporte → Garantía.
- Adjunte al cartucho la hoja de comentarios rellena y la muestra de impresión mediante una goma elástica.
- Coloque el producto en el embalaje original si está disponible. Sin embargo, no vuelva a colocar el precinto de plástico sobre el cabezal de impresión ni ponga ningún otro tipo de recubrimiento sobre los cabezales de impresión.

La fecha de caducidad de la tinta no es la fecha de fin de la garantía

Para proteger los sistemas de impresión y asegurar la calidad de la impresión, algunos cartuchos de tinta de HP tienen fecha de caducidad. Si el cartucho todavía tiene tinta al llegar esa fecha, deja de funcionar o muestra un mensaje de advertencia que el cliente puede omitir. La mayoría de los cartuchos de tinta de HP no tiene fecha de caducidad de la tinta, de modo que afecta a pocos usuarios.

La fecha de caducidad de la tinta NO es la fecha marcada o impresa en el consumible: esa es la fecha de fin de la garantía.

Las siguientes impresoras dejan de funcionar cuando caduca el cartucho de tinta: HP Officejet Pro K850, HP Digital Copier Printer 610, todas las HP Business Inkjet, HP Officejet D series, HP Officejet 7100 series, HP Officejet 9100 series, HP Professional series (2000 y 2500), y HP Color Inkjet cp1160 y cp1700.

Regístrese para recibir las novedades
hp.com/go/getupdated



Compartir



Valorar

