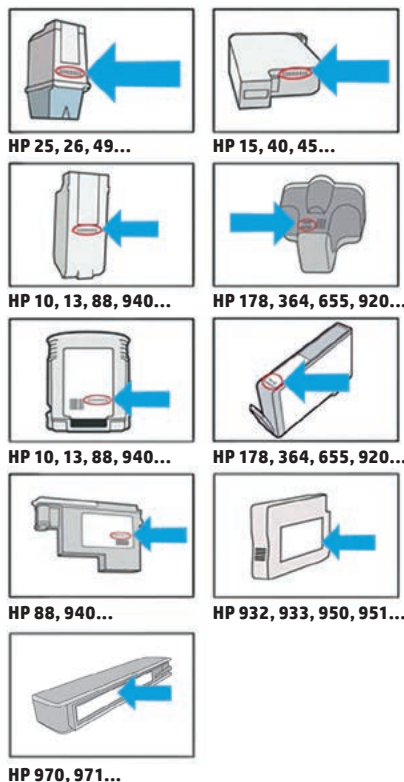


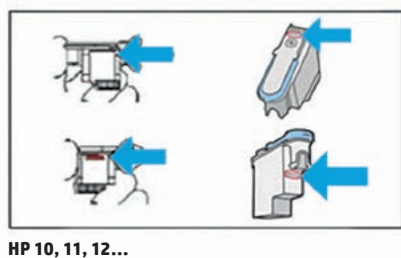
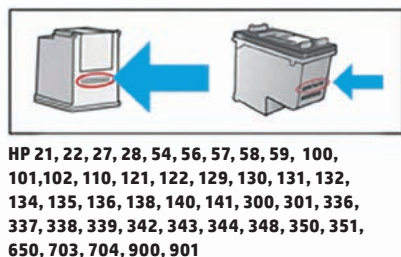
Guida alle garanzie dei materiali di stampa per HP Inkjet di piccolo formato



Posizione data di scadenza della garanzia HP



I prodotti che seguono potrebbero riportare una data in entrambe le posizioni indicate.



Tu e i tuoi clienti potete contare sulle prestazioni e sull'affidabilità dei prodotti e dei materiali di stampa HP perché HP offre garanzie eque, facili da capire e semplici da gestire.

La garanzia HP sui materiali per le stampanti a getto d'inchiostro

La cartucce d'inchiostro e le testine di stampa HP sono garantite contro i difetti di produzione e dei materiali per tutto il periodo di validità della garanzia. Questa garanzia si riferisce al prodotto utilizzato con i dispositivi di stampa HP o OEM indicati. HP, a discrezione, risarcirà il prezzo di acquisto o sostituirà i prodotti che si dimostrano difettosi. Consulta il manuale del dispositivo di stampa per selezionare il prodotto adeguato. Il prodotto è coperto da garanzia a condizione che:

- La data di scadenza della garanzia non sia già passata. La data di scadenza della garanzia nel formato AAAA/MM/GG, si trova sul prodotto, come indicato dalla foto a sinistra.
- Ci sia ancora inchiostro disponibile (valido solo per le cartucce d'inchiostro).
- Il prodotto non sia stato ricaricato, rigenerato, ricondizionato, usato incorrettamente o manomesso.
- Il prodotto non abbia superato l'uso garantito come descritto nel manuale della stampante o nel contratto (valido solo per le testine di stampa HP 10, 11, 14, 940).
- La copertura per le testine di stampa originali (dove per testine di stampa 'originali' si intendono le testine montate in origine sulla stampante) dura un anno dalla data di acquisto, o fino alla data di "scadenza della garanzia" riportata sulle testine, a seconda di quale sia la data più lontana nel tempo. Potrebbe essere richiesta una prova di acquisto.

Quanto dura la garanzia?

La durata della garanzia è il lasso di tempo che intercorre tra l'acquisto della fornitura e la data di scadenza della garanzia. Le procedure di spedizione di HP garantiscono che, eccetto minime eccezioni, le cartucce d'inchiostro e le testine di stampa lascino i magazzini HP almeno 12 mesi prima della scadenza della garanzia, permettendo così ai rivenditori e agli utenti di ricevere i prodotti HP ben prima della scadenza della garanzia.

La data di scadenza della garanzia è stampata sulla confezione (sul retro o sul fondo della scatola) ed è anche incisa al laser o riportata su un'etichetta su tutti i prodotti inkjet nel formato AAAA/MM/GG, (ad es. 2099/09/29).

Come convalidare la garanzia HP Inkjet

Per una risoluzione rapida ed efficiente delle richieste di risarcimento nei termini della garanzia, controllare che:

- La data di scadenza della garanzia non sia passata. Le foto in questa pagina vi aiuteranno a trovare la data di scadenza sul prodotto.
- Si tratti di un prodotto originale HP. Cercare l'etichetta HP originale e il numero seriale. Se mancano o se appare il nome di un altro produttore o di un centro di ricarica, il prodotto non è originale. Se il prodotto non viene restituito nella confezione HP, controllare con attenzione l'etichetta e il numero seriale.
- Non sia stato modificato. Controllare che le etichette non siano state manomesse, i fori per il riempimento, i vari tappini e connettori sopra e sotto il prodotto. Tutti questi dettagli possono indicare che il prodotto è stato ricaricato o manomesso.

- Il prodotto sia stato utilizzato. Se la striscia adesiva sull'ugello non è stata rimossa, la cartuccia d'inchiostro potrebbe non essere mai stata usata.
- Non sia vuota. Le cartucce d'inchiostro o per la stampa a getto d'inchiostro vuote non sono coperte dalla garanzia. Le cartucce vuote si riconoscono dal peso, ma attenzione: le cartucce a tre colori non devono essere pesate per convalidare questo aspetto della garanzia e neanche le cartucce d'inchiostro HP 178, 364, 655 o 920.

Come restituire i prodotti

Segui i passi descritti qui per restituire i prodotti che rientrano nei termini della garanzia:

- Chiedi al cliente di fornire un esempio di stampa. Non è indispensabile ma può aiutare HP a identificare la causa del problema. Se il cliente non è in grado di fornire un esempio di stampa, chiedi di scrivere un breve commento a descrizione del problema. La maggior parte dei prodotti restituiti risultano perfettamente funzionanti ai test HP. I moduli per i commenti possono essere scaricati da HP Smart Portal. Vai su hp.com/eur/smartportal e, dopo il log-in, segui questo percorso: Post-sales → Service & support → Warranty.
- Allega il foglio completo con il commento e un esempio di stampa alla cartuccia con un elastico.
- Inserisci il prodotto nella confezione originale se è disponibile. In ogni caso, non riapplicare l'adesivo o altro sulle testine di stampa.

La scadenza dell'inchiostro non corrisponde alla scadenza della garanzia

Per proteggere il sistema di stampa e assicurare la qualità di stampa, alcune cartucce d'inchiostro HP hanno una data di scadenza diversa per l'inchiostro. Se a quella data la cartuccia contiene ancora inchiostro, può smettere di funzionare oppure mostrare un messaggio di allerta che il cliente può trascurare. La maggior parte delle forniture di stampa HP non hanno una data di scadenza per l'inchiostro, perciò solo pochi utenti sono interessati.

La data di scadenza dell'inchiostro NON è la data timbrata o stampata sulla fornitura dell'inchiostro. Quella data è la data di scadenza della garanzia.

Le seguenti stampanti smettono di funzionare alla data di scadenza dell'inchiostro: HP Officejet Pro K850, HP Digital Copier Printer 610, tutte le HP Business Inkjet, HP Officejet D series, HP Officejet 7100 series, HP Officejet 9100 series, HP Professional series (2000 e 2500), e HP Color Inkjet cp1160 e cp1700.

Iscriviti per restare aggiornato
hp.com/go/getupdated



Condividi con i colleghi



Valuta questo documento

