

Programme Échangez et économisez de HP Canada



Foire aux questions

Combien de temps la campagne de promotion Échangez et économisez de HP Canada dure-t-elle?

Les produits admissibles doivent être achetés entre le 15 août 2016 et le 30 avril 2017. Pour bénéficier de cette offre, remplissez le formulaire de réclamation d'échange en ligne, puis fournissez une preuve d'achat et échangez une vieille imprimante au laser ou à l'encre aux fins de recyclage. Les achats et les factures datées avant ou après cette période ne sont pas admissibles à cette promotion. Votre demande doit être soumise dans les trente (30) jours suivant la date d'achat inscrite sur la facture, ou avant le 31 mai 2017, selon la première éventualité. Le produit échangé doit être expédié dans les trente (30) jours de la date de réception de l'étiquette d'expédition et au plus tard le 30 juin 2017, selon la première éventualité.

Quels produits peut-on acheter dans le cadre du programme pour avoir droit aux remises de la campagne Échangez et économisez de HP Canada et quel est le montant de ces remises?

PDSF	Modèle acheté	N° UGS imprimante HP	Rabais à l'échange	N° UGS toner HP	Rabais sur le toner
HP Single Function Monochrome LaserJet Printers					
\$349	HP LaserJet Pro M402dn Printer	C5F94A#BGJ	\$40	CF226X	\$15
\$379	HP LaserJet Pro M402dw Printer	C5F95A#BGJ	\$50	CF226X	\$15
\$679	HP LaserJet Enterprise M506n Printer	F2A68A#BGJ	\$50	CF287X	\$15
\$899	HP LaserJet Enterprise M506dn Printer	F2A69A#BGJ	\$50	CF287X	\$15
\$1,079	HP LaserJet Enterprise M506x Printer	F2A70A#BGJ	\$50	CF287X	\$15
\$1,949	HP LaserJet Enterprise M606dn Printer	E6B72A#BGJ	\$50	CF281X	\$15
\$2,499	HP LaserJet Enterprise M606x Printer	E6B73A#BGJ	\$50	CF281X	\$15
HP Monochrome LaserJet MFP's					
\$529	HP LaserJet Pro MFP M426fdn Printer	F6W14A#BGJ	\$50	CF226X	\$15
\$529	HP LaserJet Pro MFP M426fdw Printer	F6W15A#BGJ	\$50	CF226X	\$15
\$1,949	HP LaserJet Ent MFP M527dn Printer	F2A76A#BGJ	\$75	CF287X	\$15
\$2,249	HP LaserJet Ent MFP M527f Printer	F2A77A#BGJ	\$75	CF287X	\$15
\$2,799	HP LaserJet Ent Flow MFP M527z	F2A78A#BGJ	\$75	CF287X	\$15
HP Single Function Color LaserJet Printers					
\$449	HP Color LaserJet Pro M452nw Printer	CF388A#BGJ	\$50	CF410X; CF411X; CF412X; CF413X	\$15
\$499	HP Color LaserJet Pro M452dn Printer	CF389A#BGJ	\$50	CF410X; CF411X; CF412X; CF413X	\$15
\$549	HP Color LaserJet Pro M452dw Printer	CF394A#BGJ	\$50	CF410X; CF411X; CF412X; CF413X	\$15
\$729	HP Color LaserJet Enterprise M553n Prntr	B5L24A#BGJ	\$50	CF360X; CF361X; CF362X; CF363X	\$15
\$949	HP Color LaserJet Ent M553dn Prntr	B5L25A#BGJ	\$50	CF360X; CF361X; CF362X; CF363X	\$15
\$1,499	HP Color LaserJet Enterprise M553x Prntr	B5L26A#BGJ	\$50	CF360X; CF361X; CF362X; CF363X	\$15
\$1,129	HP LaserJet Pro 500 Clr MFP M570dn Prntr	CZ271A#BGJ	\$50	CE400X; CE401A; CE402A; CE403A	\$15

HP Color LaserJet MFP's					
\$529	HP Color LaserJet Pro MFP M277dw Printer	B3Q11A#BGJ	\$50	CF400X; CF401X; CF402X; CF403X	\$15
\$629	HP Color LaserJet MFP M477fnw Printer	CF377A#BGJ	\$100	CF410X; CF411X; CF412X; CF413X	\$15
\$699	HP Color LaserJet MFP M477fdn Printer	CF378A#BGJ	\$100	CF410X; CF411X; CF412X; CF413X	\$15
\$749	HP Color LaserJet MFP M477fdw Printer	CF379A#BGJ	\$100	CF410X; CF411X; CF412X; CF413X	\$15
\$2,399	HP Color LaserJet Ent MFP M577dn Prntr	B5L46A#BGJ	\$200	CF360X; CF361X; CF362X; CF363X	\$15
\$2,849	HP Color LaserJet Ent MFP M577f Prntr	B5L47A#BGJ	\$200	CF360X; CF361X; CF362X; CF363X	\$15
\$3,399	HP Color LaserJet EntFlowMFP M577z Prntr	B5L48A#BGJ	\$200	CF360X; CF361X; CF362X; CF363X	\$15
HP PageWide Pro Printers and MFP's					
\$499.99	HP PageWide Pro 452dn Printer	D3Q15A#B1H	\$50	F6T84AN; LOR98AN; LOS01AN; LOS04AN	\$15
\$499.99	HP PageWide Pro 452dw Printer	D3Q16A#B1H	\$50	F6T84AN; LOR98AN; LOS01AN; LOS04AN	\$15
\$699.99	HP PageWide Pro MFP 477dn Printer	D3Q19A#B1H	\$100	F6T84AN; LOR98AN; LOS01AN; LOS04AN	\$15
\$699.99	HP PageWide Pro MFP 477dw Printer	D3Q20A#B1H	\$100	F6T84AN; LOR98AN; LOS01AN; LOS04AN	\$15
\$699.99	HP PageWide Pro 552dw Printer	D3Q17A#B1H	\$100	LOR08A; LOR05A; LOR06A; LOR07A	\$15
\$899.99	HP PageWide Pro MFP 577dw Printer	D3Q21A#B1H	\$100	LOR08A; LOR05A; LOR06A; LOR07A	\$15
\$1,499.99	HP PageWide Pro MFP 577z Printer	K9Z76A#B1H	\$150	LOR08A; LOR05A; LOR06A; LOR07A	\$15
\$1,399	HP PageWide Ent Color 556xh Prntr	G1W47A#BGJ	\$100	LOR13A; LOR14A; LOR15A; LOR16A	\$15
\$2,199	HP PageWide Ent Color MFP 586dn Prntr	G1W39A#BGJ	\$200	LOR13A; LOR14A; LOR15A; LOR16A	\$15
\$2,540	HP PageWide Ent Color MFP 586f Prntr	G1W40A#BGJ	\$300	LOR13A; LOR14A; LOR15A; LOR16A	\$15
\$3,099	HP PageWide Ent Clr Flow MFP 586z Prntr	G1W41A#BGJ	\$400	LOR13A; LOR14A; LOR15A; LOR16A	\$15

Quels produits sont-ils admissibles pour l'échange dans le cadre de la promotion Échangez et économisez de HP Canada?

Les imprimantes de bureau HP LaserJet et HP LaserJet couleur, les imprimantes laser de bureau d'autres marques que HP et les imprimantes à jet d'encre d'autres marques que HP pesant un maximum de 52 kg (115 lb) sont admissibles au programme d'échange, quel que soit leur état.

Comment puis-je obtenir mon chèque de remise?

Pour obtenir votre chèque de remise au comptant, suivez ces cinq étapes faciles :

1. Achetez un produit HP admissible entre le 15 août 2016 et le 30 avril 2017. Allez à l'adresse www.hp.ca/fr/tradeinandsave et remplissez un formulaire de réclamation en ligne. Si vous avez acheté des cartouches d'encre ou de toner d'origine HP, veuillez l'indiquer sur le formulaire. Veuillez noter que l'achat de cartouches d'encre ou de toner d'origine HP admissibles doit figurer sur la même facture que l'achat du produit admissible. Votre demande doit être soumise dans les 30 jours suivant la date d'achat inscrite sur la facture, ou avant le 31 mai 2017, selon la première éventualité. Les participants peuvent transmettre une réclamation pour un maximum de quatre (4) cartouches d'encre ou de toner d'origine HP par imprimante HP admissible achetée.

2. La preuve d'achat de la nouvelle imprimante doit être reçue au moment de la soumission de la réclamation. Un courriel de confirmation contenant un numéro de réclamation vous sera envoyé une fois la réclamation soumise. Veuillez imprimer une copie pour vos dossiers. Indiquez ce numéro de demande comme référence pour toutes les questions reliées à cette promotion.
3. Un courriel de confirmation contenant une étiquette d'expédition vous sera envoyé le jour ouvrable suivant la validation de votre preuve d'achat. Vous devez imprimer cette étiquette d'expédition.
4. Le client doit retourner les produits échangés pour le recyclage conformément aux directives fournies par le programme. Les instructions et les étiquettes sont valides pendant trente (30) jours à compter de la date d'émission ou jusqu'au 30 juin 2017, selon la première éventualité.
5. Une fois que HP a reçu le produit admissible échangé et vérifié la preuve d'achat du nouveau produit admissible avec les numéros de série, un chèque sera émis dans les six à huit (6 à 8) semaines de la date d'expédition des produits échangés. Si vous n'avez pas reçu le paiement huit (8) semaines après l'expédition, veuillez communiquer avec le service à la clientèle par courriel à l'adresse hpcatradesave@marketvelocity.com ou par téléphone au 1 888 309-2947 entre 8 h et 20 h, HNE, du lundi au vendredi. Toutes les réclamations incomplètes sont automatiquement rejetées, et doivent être remplies et soumises de nouveau pour être traitées. Une réclamation est considérée comme incomplète si elle correspond à un ou plusieurs des critères suivants : renseignements manquants sur le formulaire de réclamation, numéro de série manquant sur la nouvelle imprimante achetée, preuve d'achat manquante, facture portant une date d'achat non admissible, produits non admissibles ou expédiés après la période de trente (30) jours.

Quelle est la date finale de soumission pour ma réclamation?

Votre demande doit être soumise dans les trente (30) jours suivant la date d'achat inscrite sur la facture, ou avant le 31 mai 2017, selon la première éventualité.

Qu'arrivera-t-il si mon produit est en rupture de stock après la limite de trente (30) jours de la date apparaissant sur ma facture d'achat?

Si un produit est en rupture de stock, vous devez démontrer que vous avez commandé le produit admissible durant la période de la promotion et que vous n'avez pas reçu le produit en raison d'une rupture de stock. Veuillez ne pas envoyer de commandes à titre de preuve d'achat. Vous devez fournir une capture d'écran indiquant que la commande a été envoyée durant la période de la promotion à partir d'un système de commande du distributeur ou du partenaire. Vous pouvez transmettre une demande de dérogation une fois le produit reçu. Chaque demande sera évaluée afin de vérifier sa conformité aux autres conditions générales du programme. Si vous avez besoin d'aide, veuillez communiquer avec Market Velocity par courriel à l'adresse hpcatradesave@marketvelocity.com ou par téléphone au 1 888 309-2947 entre 8 h et 20 h, HNE, du lundi au vendredi.

Comment le processus d'échange fonctionne-t-il?

- Le client expédie le produit échangé à HP à l'aide de son propre emballage et l'étiquette d'expédition fournie. HP paiera les frais d'expédition habituels pour l'envoi des produits HP échangés dans le cadre de cette promotion lorsque son étiquette d'expédition est utilisée.
- Vous devez communiquer avec le transporteur d'expédition désigné de HP pour planifier la cueillette.
- Les instructions et les étiquettes sont valides pendant trente (30) jours à compter de la date d'émission.
- Les produits échangés doivent être ramassés dans les trente (30) jours suivant la date de réception des directives d'expédition par courrier électronique ou avant le 30 juin 2017, selon la première éventualité, pour l'obtention d'une remise appropriée.
- Les produits échangés comprennent toutes les imprimantes à encre, ou au laser de HP ou les modèles concurrents, à l'exception des appareils au sol. Seuls les appareils de bureau sont permis.
- Les produits échangés peuvent être dans n'importe quel état, et ne sont pas tenus d'être fonctionnels. Les cartouches d'encre et de toner doivent être complètement retirées de l'imprimante avant l'expédition, et doivent être emballées séparément. Les cartouches peuvent être comprises dans le même emballage que le produit échangé, mais elles doivent être emballées et mises en sac séparément.

J'éprouve des difficultés avec mon formulaire de réclamation en ligne. Comment puis-je obtenir une version en format PDF ?

Pour obtenir un formulaire de demande, veuillez communiquer avec Market Velocity par courriel à l'adresse hpcatradesave@marketvelocity.com ou par téléphone au 1 888 309-2947 entre 8 h et 20 h, HNE, du lundi au vendredi.

Est-ce facile de remplir le formulaire de réclamation?

C'est très facile. Le processus prend environ cinq (5) minutes.

Quelle est la date de cueillette finale pour échanger mes produits, le cas échéant?

Le produit doit être expédié dans les trente (30) jours de la réception des instructions d'expédition ou avant le 30 juin 2017, selon la première éventualité.

Où puis-je trouver le numéro de série de mon imprimante achetée ou louée?

Le numéro de série est indiqué sur la boîte du produit, à proximité du symbole CUP. Vous pouvez également le trouver sur le produit même.

Quoi faire si ma vieille imprimante est endommagée? Puis-je tout de même recevoir une remise (s'il y a lieu)?

Échangez votre vieille imprimante de bureau laser ou à l'encre, peu importe sa marque et son état.

Puis-je jumeler une offre du programme Échangez et économisez de HP Canada à toute autre offre?

Cette offre PEUT être jumelée avec d'autres offres de rabais instantané de HP, à moins d'indications contraires de HP. Cette offre doit être conforme aux règles de jumelage et aux conditions générales de l'autre promotion.

Cette offre NE PEUT être jumelée à des offres matérielles ou de fournitures Big Deal ni à des offres de tarification contractuelle.

Le client peut choisir le rabais le plus élevé des deux.

Même si le client profitant d'une offre Big Deal ou de tarification contractuelle sur du matériel ou des fournitures n'est pas admissible aux remises supplémentaires, le client peut être admissible à la livraison gratuite et au service de recyclage gratuit, compte tenu de l'achat d'une nouvelle imprimante admissible. Si le client est uniquement admissible au service de recyclage gratuit et de livraison gratuite, le client doit d'abord communiquer avec le Service à la clientèle par courriel à l'adresse hpcatradesave@marketvelocity.com ou par téléphone en composant le 1 888 309-2947 de 8 h à 20 h (HNE), du lundi au vendredi, pour recevoir un formulaire de réclamation.

Y a-t-il un nombre maximal de produits que je peux acheter ou louer et échanger?

Non. Vous pouvez transmettre une demande pour un maximum de 20 appareils avec le formulaire de réclamation en ligne (www.hp.ca/fr/tradeinandsave) et pour un maximum de 400 appareils pour chaque réclamation. Les clients peuvent transmettre plusieurs réclamations pendant la période de la promotion.

Qu'arrive-t-il si un client achète ou loue un produit et que le produit n'est pas disponible pour l'expédition?

Si un produit a été acheté et qu'il est en livraison différée ou qu'il n'est pas disponible pour l'expédition au moment de l'acquisition, le client ne pourra obtenir les numéros de série des nouveaux produits. Dans ce cas, le client ou le revendeur qui réclame au nom du client a 30 jours pour soumettre une réclamation à partir de la date d'expédition de votre produit d'achat admissible.

Comment fonctionne le processus de remboursement de la promotion?

Une fois que le produit en question a été reçu et approuvé, un chèque de remise vous sera envoyé dans les six à huit (6 à 8) semaines. Si le paiement n'a pas été reçu huit (8) semaines après la date à laquelle vous avez expédié le produit ou la date où vous avez fourni votre preuve d'achat, selon la dernière éventualité, veuillez communiquer avec le service à la clientèle par courriel à l'adresse hpcatradesave@marketvelocity.com ou par téléphone en composant le 1 888 309-2947 de 8 h à 20 h (HNE), du lundi au vendredi.

Avec qui dois-je communiquer si j'ai des questions à propos du programme Échangez et économisez de HP Canada ou à propos du chèque de remise?

Veuillez communiquer avec le Service à la clientèle par courriel à l'adresse hpcatradesave@marketvelocity.com ou par téléphone au 1 888 309-2947 entre 8 h et 20 h, HNE, du lundi au vendredi.

Les revendeurs ne peuvent pas présenter de réclamation en leur nom.

- Le revendeur doit remettre le montant de la remise en entier au client. La facture doit indiquer clairement que la remise a été donnée à l'avance au client au moment de l'achat. HP examinera les réclamations afin d'en vérifier l'authenticité.
- HP ne dédommagera pas les revendeurs pour les rabais excédant la valeur d'échange offerte dans le cadre de la promotion, sauf indications contraires dans le présent document.
- La participation au programme Échangez et économisez de HP indique que le client utilisateur final accepte que son revendeur, et non HP, soit entièrement responsable de la négociation des sommes excédant la valeur proposée par HP dans le cadre du programme d'échange.

Que dois-je faire si je suis un revendeur présentant une réclamation au nom de mes clients utilisateurs finaux admissibles?

Les revendeurs autorisés HP peuvent soumettre des réclamations au nom de leurs clients utilisateurs finaux admissibles en suivant le processus de réclamation défini ci-dessous.

Le revendeur doit remettre le montant de la remise en entier au client. La facture doit indiquer clairement que la remise a été donnée à l'avance au client au moment de l'achat. HP examinera les réclamations afin d'en vérifier l'authenticité. HP peut rejeter toute réclamation ne portant pas d'indications relativement à la remise transmise au client au moment de l'achat.

HP ne dédommagera pas les revendeurs pour les rabais excédant la valeur d'échange offerte dans le cadre de la promotion.

La participation au programme Échangez et économisez de HP indique que le client utilisateur final accepte que son revendeur, et non HP, soit entièrement responsable de la négociation des sommes excédant la valeur proposée par HP dans le cadre du programme d'échange.

Le revendeur ne recevra le rabais d'échange qu'après la réception et l'examen du produit échangé.

Le revendeur doit s'assurer que les produits échangés sont retournés à HP à l'intérieur de la période prescrite. Le revendeur ne peut échanger d'autres produits dans le cadre du programme d'échange ni envoyer des produits n'appartenant pas au client utilisateur final.

Veuillez signer le Formulaire d'acceptation et de décharge signé par le client et le revendeur.

Que faire si, à titre de client ou de revendeur, je suis seulement admissible au service de recyclage gratuit ou à la livraison gratuite?

1. Communiquez avec le Service à la clientèle par courriel à l'adresse hpcatradesave@marketvelocity.com ou par téléphone au 1 888 309-2947 entre 8 h et 20 h, HNE, du lundi au vendredi, pour demander un formulaire de réclamation.
2. Remplissez le formulaire de réclamation en indiquant tous les détails concernant le ou les produits échangés.
3. Envoyez la preuve d'achat, y compris les détails concernant la tarification au volume « Big Deal » ou la tarification contractuelle, par télécopieur, par courriel ou par la poste.
4. Les étiquettes adressées et affranchies seront envoyées par courriel au revendeur le jour ouvrable suivant la validation de la preuve d'achat.

Votre réclamation doit être transmise en respectant les mêmes étapes et mêmes échéanciers que si vous receviez vous-même la remise.

Qui peut transmettre des réclamations pour des équipements loués?

Seul l'utilisateur final peut transmettre une réclamation pour des équipements loués. HP n'offrira PAS de rabais aux partenaires de réseau autorisés de HP transmettant une réclamation au nom de leur client pour de l'équipement loué.

Les Services d'impression gérés sont-ils disponibles pour ce programme?

Le client ne PEUT PAS jumeler l'offre de rabais du programme à tout rabais offert dans le cadre de Services d'impressions gérés. Toutefois, les clients des Services d'impression gérés peuvent être admissibles au service de recyclage gratuit de leurs produits échangés.

Les appareils au sol sont-ils acceptés dans le cadre du programme?

Les imprimantes de bureau HP LaserJet et HP LaserJet couleur, les imprimantes laser de bureau d'autres marques que HP et les imprimantes à jet d'encre d'autres marques que HP pesant un maximum de 52 kg (115 lb) sont admissibles au programme d'échange, quel que soit leur état.

HP ne prendra pas en charge les frais de livraison des appareils au sol. Le client peut choisir d'avoir recours au programme de recyclage de HP. Toutefois, le client assume entièrement les frais de livraison et de manutention associés au retour de ces produits.

Je suis un revendeur pour HP. Que puis-je faire si je désire rediriger mon client vers les pages de promotion en ligne, sans toutefois lui offrir l'expérience d'achat en ligne HP?

Les pages de la promotion ont été créées pour être compatibles avec les efforts de marketing des partenaires de réseau. Les liens menant aux boutiques de HP ont été retirés de l'en-tête et du bas de page du site Web de la promotion. Aussi longtemps que le lien suivant (www.hp.ca/fr/tradeinandsave) est transmis au client, la probabilité que le client aboutisse sur une page de boutique HP est très faible.