

Échangez votre imprimante et économisez 2013 (Canada)

Le 1 Mars 2013 au 31 mai 2013

Foire aux questions



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

Du 1 Mars 2013 au 31 mai 2013, 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 pour fins de recyclage. Le client peut également recevoir une remise additionnelle allant jusqu'à 60 \$ à l'achat du HP Care Pack, et pour une période limitée si le client échange une imprimante autre que la marque HP, il peut recevoir jusqu'à 50 \$ supplémentaires.

- Les achats et les factures portant une date antérieure ou ultérieure à cette période ne sont pas admissibles à cette promotion. Votre demande doit être soumise dans les 45 jours suivant la date d'achat inscrite sur la facture, ou avant le 15 Juillet 2013, selon la première éventualité. Cette campagne de promotion est valide SEULEMENT au Canada.

Quels produits et services HP Care Pack doit-on acheter pour avoir droit aux remises de la campagne Échangez et économisez et quel est le montant de ces remises ?

IMPRIMANTE COULEUR MULTIFONCTION HP LASERJET

Description du produit	N° UGS imprimante	Rabais d'échange (CAD)	Remise d'échange supplémentaire sur produit échangé autre que HP	N° UGS Care Pack	Description du Care Pack	Rabais d'échange Care Pack (CAD)
Imprimante multifonction couleur HP LaserJet CM4540	CC419A	\$300	\$50	UV273E	HP 3y NBD+DMR Clr LaserJet CM4540 MFP Supp	\$60
Imprimante multifonction couleur HP LaserJet CM4540f	CC420A	\$300	\$50	UV273E	HP 3y NBD+DMR Clr LaserJet CM4540 MFP Supp	\$60
Imprimante multifonction couleur HP LaserJet CM4540fskm	CC421A	\$300	\$50	UV273E	HP 3y NBD+DMR Clr LaserJet CM4540 MFP Supp	\$60
Imprimante multifonction couleur HP LaserJet Enterprise 500 M575dn	CD644A	\$200	\$50	U1Q39E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante multifonction couleur LaserJet M575	\$40
Imprimante multifonction couleur HP LaserJet Enterprise 500 M575f	CD645A	\$200	\$50	U1Q39E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante multifonction couleur LaserJet M575	\$40
Imprimante multifonction HP LaserJet ColorFlow M575c	CD646A	\$500	\$50	U1Q39E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante multifonction couleur LaserJet M575	\$40
Imprimante multifonction couleur HP LaserJet 400 M475dn	CE863A	\$50	\$50	U1H76E	HP 3y Nbd Color LaserJet M375 MFP Supp	\$10
Imprimante multifonction couleur HP LaserJet 400 M475dw	CE864A	\$50	\$50	U1H64E	HP 3y Nbd Color LaserJet M475 MFP Supp	\$10
Imprimante multifonction couleur HP LaserJet 300 M375nw	CE903A	\$50	\$50	U1H76E	HP 3y Nbd Color LaserJet M375 MFP Supp	\$10
Imprimante multifonction couleur HP LaserJet Pro 500 M570dn	CZ271A	\$100	\$50	U1H64E	HP 3y Nbd Color LaserJet M475 MFP Supp	\$10
Imprimante multifonction couleur HP LaserJet CM6040f	Q3939A	\$300	\$50	UV273E	HP 3y NBD+DMR Clr LaserJet CM4540 MFP Supp	\$60

Remarques sur les CarePacks : Les HP CarePacks doivent être achetés à titre de matériel durant la période de garantie standard seulement.

IMPRIMANTE MULTIFONCTION HP LASERJET (NOIR)

IMPRIMANTE MULTIFONCTION HP LASERJET (NOIRE)	Description du produit	N° UGS imprimante	Rabais d'échange (CAD)	Remise d'échange supplémentaire sur produit échangé autre que HP	N° UGS Care Pack	Description du Care Pack	Rabais d'échange Care Pack (CAD)
	Imprimante multifonction HP LaserJet M4555fskm	CE504A	\$300	\$50	HP560E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante multifonction couleur LaserJet M4555	\$40
	Imprimante multifonction HP LaserJet M4555h	CE738A	\$200	\$50	HP560E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante multifonction LaserJet M4555	\$40
	Imprimante multifonction HP LaserJet Enterprise 500 M525dn	CF116A	\$100	\$50	U5X64E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante multifonction LaserJet M525	\$20
	Imprimante multifonction HP LaserJet Enterprise 500 M525f	CF117A	\$200	\$50	U5X64E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante multifonction LaserJet M525	\$20
	Imprimante multifonction HP LaserJet Enterprise Flow M525c	CF118A	\$350	\$50	U5X64E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante multifonction LaserJet M525	\$20
	Imprimante multifonction HP LaserJet Pro 400 M425dn	CF286A	\$50	\$50	U5X83E	3 ans de service d'échange HP le jour ouvrable suivant pour imprimante LaserJet multifonction M425	\$5
	Imprimante multifonction HP LaserJet M5035x	Q7830A	\$300	\$50	UL409E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante multifonction LaserJet M5035	\$40
	Imprimante multifonction HP LaserJet M5035xs	Q7831A	\$300	\$50	UL409E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante multifonction LaserJet M5035	\$40

Remarques sur les CarePacks : Les HP CarePacks doivent être achetés à titre de matériel durant la période de garantie standard seulement

IMPRIMANTES HP LASERJET COULEUR

IMPRIMANTES COULEUR HP LASERJET	Description du produit	N° UGS imprimante	Rabais d'échange (CAD)	Remise d'échange supplémentaire sur produit échangé autre que HP	N° UGS Care Pack	Description du Care Pack	Rabais d'échange Care Pack (CAD)
	Imprimante couleur HP LaserJet CP4025N	CC489A	\$50	\$50	UL415E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP4005/4025	\$20
	Imprimante couleur HP LaserJet CP4025DN	CC490A	\$100	\$50	UL415E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP4005/4025	\$20
	Imprimante couleur HP LaserJet CP4525N	CC493A	\$100	\$50	UT438E	3 ans de soutien matériel HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP4525	\$20
	Imprimante couleur HP LaserJet CP4525DN	CC494A	\$100	\$50	UT438E	3 ans de soutien matériel HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP4525	\$20
	Imprimante couleur HP LaserJet CP4525XH	CC495A	\$200	\$50	UT438E	3 ans de soutien matériel HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP4525	\$20
	Imprimante couleur HP LaserJet CP5525n	CE707A	\$200	\$50	UX963E	3 ans de soutien matériel HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP5525	\$40
	Imprimante couleur HP LaserJet CP5525dn	CE708A	\$200	\$50	UX963E	3 ans de soutien matériel HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP5525	\$40
	Imprimante couleur HP LaserJet CP5525xh	CE709A	\$300	\$50	UX963E	3 ans de soutien matériel HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP5525	\$40
	Imprimante couleur HP LaserJet CP5225n	CE711A	\$100	\$50	UQ496E	3 ans de soutien matériel HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP5225	\$20
	Imprimante couleur HP LaserJet CP5225dn	CE712A	\$100	\$50	UQ496E	3 ans de soutien matériel HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP5225	\$20
	Imprimante couleur HP LaserJet Pro 400 M451nw	CE956A	\$50	\$50	U1H88E	3 ans de service d'échange matériel HP le jour ouvrable suivant pour imprimante couleur LaserJet M451	\$5
	Imprimante couleur HP LaserJet Pro 400 M451dn	CE957A	\$50	\$50	U1H88E	3 ans de service d'échange matériel HP le jour ouvrable suivant pour imprimante couleur LaserJet M451	\$5
	Imprimante couleur HP LaserJet Entreprise 500 M551n	CF081A	\$50	\$50	HZ626E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante couleur LaserJet M551	\$10
	Imprimante couleur HP LaserJet Entreprise 500 M551dn	CF082A	\$50	\$50	HZ626E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante couleur LaserJet M551	\$10
	Imprimante couleur HP LaserJet Entreprise 500 M551xh	CF083A	\$50	\$50	HZ626E	3 ans de soutien HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante couleur LaserJet M551	\$10
	Imprimante couleur HP LaserJet CP6015dn	Q3932A	\$300	\$50	UL413E	3 ans de soutien matériel HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP6015	\$40
Imprimante couleur HP LaserJet CP6015x	Q3933A	\$300	\$50	UL413E	3 ans de soutien matériel HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP6015	\$40	
Imprimante couleur HP LaserJet CP6015xh	Q3934A	\$300	\$50	UL413E	3 ans de soutien matériel HP le jour ouvrable suivant avec DMR pour imprimante CLJ CP6015	\$40	

Remarques sur les CarePacks : Les HP CarePacks doivent être achetés à titre de matériel durant la période de garantie standard seulement

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

Les imprimantes de bureau HP LaserJet/LaserJet couleur, imprimantes de bureau au laser non HP, les imprimantes à jet d'encre HP et non HP sont admissibles pour l'échange, et dans toutes les conditions. Le produit d'échange ne doit pas dépasser 150 lb. Les modèles au sol sont PAS admissibles.

Les produits réusinés sont-ils admissibles à la promotion Échangez et économisez ?

Non, les produits réusinés ne sont pas admissibles à la promotion Échangez et économisez.

Comment puis-je obtenir mon chèque de remise ?

Pour obtenir votre chèque de remise, suivez ces étapes :

1. Achetez une imprimante HP admissible entre le 1 Mars 2013 au 31 mai 2013, et échangez votre vieille imprimante au laser ou à l'encre de toutes marques et de toutes conditions. Ajoutez l'achat d'un service Care Pack admissible de HP entre le 1 Mars 2013 au 31 mai 2013, à votre achat de matériel admissible et obtenez un rabais encore plus élevé. Si vous achetez un service Care Pack de HP, veuillez l'indiquer sur votre formulaire de réclamation. Prenez note que l'achat d'un service Care Pack de HP doit être sur la même facture que l'achat du produit admissible.
2. Allez à <http://www.hp.ca/echangez-economisez> et remplissez le formulaire de réclamation en ligne.
3. La réclamation et la preuve d'achat doivent être soumis dans les 45 jours suivant l'achat ou avant le 15 Juillet 2013, selon la première éventualité. Si un produit autre que HP doit être retourné, remplissez correctement le formulaire de réclamation en ligne pour indiquer qu'un produit autre que HP est échangé. Vous pouvez être admissible à un rabais additionnel. Si vous avez acheté un Care Pack, remplissez correctement le formulaire de réclamation en ligne pour l'indiquer.
4. Une fois que la réclamation a été soumise, vous recevrez un courriel de confirmation avec le numéro de réclamation et les instructions sur les étapes subséquentes du processus de réclamation. Veuillez imprimer et sauvegarder ces données pour vos dossiers. Gardez en référence ce numéro de réclamation pour toutes questions relatives à la campagne promotionnelle. La preuve d'achat doit être reçue dans les 45 jours suivant la date d'achat
5. Envoyez par télécopieur, par courrier électronique ou par la poste les deux documents suivants :
 1. Votre preuve d'achat (facture de vente) datée entre le 1 Mars 2013 au 31 mai 2013 doit être reçu dans les 45 jours de l'achat
 2. Votre courriel de confirmation avec le numéro de réclamation
 - Veuillez inscrire les numéros de série de vos nouvelles imprimantes ou Care Pack sur les factures avant de les télécopier ou de les poster, s'ils ne sont pas déjà inclus. Ces documents doivent être soumis dans les 45 jours suivant la date d'achat inscrite sur la facture, ou avant le 15 Juillet 2013 selon la première éventualité. Conservez une copie de votre réclamation pour vos dossiers.

Coordonnées pour soumettre des réclamations :

Courriel : HP@web-rebates.com

Télécopieur : 1-866-254-4676

Courrier : Échangez et économisez 2013 de HP (Canada)

N° de l'offre TIAS-C032- Q213

C.P. : 4000

Chatham, ON N7M 0A9, Canada

Permettre jusqu'à 10 jours par télécopieur ou par courrier électronique pour le traitement, et prévoir 30 jours par la poste pour le traitement de votre demande

6. À un (1) jour ouvrable de la validation de votre preuve d'achat, les instructions d'expédition et une étiquette d'expédition vous seront envoyés par courriel pour l'envoi des produits échangés. Le client doit retourner les produits échangés pour le recyclage conformément aux directives fournies par le programme. L'étiquette d'expédition est valide pour une période de 15 jours à partir de la date d'émission.
7. Le client expédie le produit échangé à HP à l'aide de son propre emballage et l'étiquette d'expédition fournie. Le produit échangé ne doit pas dépasser 68 kg (150 lb). Les modèles au sol sont PAS admissibles. Le produit échangé doit être expédié dans les 15 (quinze) jours de la date d'émission.

8. Un chèque sera émis dans les 4 à 6 semaines de la date de réception des produits échangés pour le recyclage. Si le paiement n'a pas été reçu après 6 semaines d'expédition, veuillez communiquer avec le service à la clientèle en appelant 1-888-221-4126

Quelle est la date finale de soumission pour ma réclamation ?

Toutes réclamations doivent être soumises dans les 45 jours suivant la date d'achat inscrite sur la facture, ou avant le 15 Juillet 2013, selon la première éventualité. Les produits échangés doivent être expédiés dans les quinze (15) jours de la date des étiquettes de réception

Comment fonctionne le processus d'expédition du produit échangé ?

- HP paiera les frais d'expédition habituels pour l'envoi des produits échangés dans le cadre de cette promotion lorsque son transporteur expéditeur désigné est utilisé.
- Vous devez communiquer avec le transporteur d'expédition désigné de HP pour planifier la cueillette.
- Les directives d'expédition sont valides pour une période de 15 jours à partir de la date d'émission.
- Les produits échangés doivent être ramassés dans les quinze(15) suivant la date de réception des directives d'expédition par courrier électronique ou avant le 31 Juillet 2013, selon la première éventualité, pour l'obtention d'une remise appropriée.
- Les produits échangés comprennent toutes les imprimantes à encre, 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. L'encre doit être complètement enlevé de l'imprimante avant l'expédition, et doit être emballé séparément. Ils peuvent être inclus dans le même emballage que le produit échangé mais doivent être emballés et mis 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 réclamation manuel, appelez au 1-888-221-4126 ou visitez le

<http://www.hp.ca/echangez-economisez>

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

Les produits échangés doivent être ramassés dans les (15) jours suivant la date de réception électronique des directives d'expédition.

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

Le numéro de série est indiqué sur la boîte du produit à proximité du symbole UPC. Ou vous le trouverez sur le produit même. Le numéro de série a plutôt tendance à être une combinaison de 10 caractères alphanumériques, par exemple :

USKB168842.

Quoi faire si ma vieille imprimante est endommagée ? Suis-je encore admissible à un chèque de remise ?

Oui, échangez toutes imprimantes à l'encre ou au laser ou numériseur, de toutes marques et dans n'importe quelle condition.

Dois-je m'occuper du processus d'échange moi-même ou si mon revendeur peut m'aider ?

Les revendeurs HP admissibles peuvent soumettre leurs réclamations au nom de leurs clients. Les revendeurs admissibles sont d'accord pour donner des remises en argent aux clients au point de vente. Le revendeur doit ramasser et expédier le produit échangé au nom du client pour assurer un traitement approprié.

Puis-je jumeler cette promotion à une autre offre?

- **Cette offre peut être jumelée à ce qui suit :**
 - Rabais instantanés nationaux de HP. Le terme «rabais instantané» désigne les économies instantanées, les coupons s'appliquant à un produit donné, les prix promotionnels s'appliquant à des produits précis et les remises postales.
- **Cette offre NE PEUT être jumelée à ce qui suit :**
 - Toute autre offre promotionnelle et tout autre programme de reprise de HP
 - Les prix spéciaux tels ceux des OCPN, les prix pour le secteur public et les prix Big Deal.
 - Programme PurchasEdge de HP
 - Les services MPS de HP ne peuvent pas être jumelés à l'offre Échangez et économisez
- L'offre Care Pack NE PEUT être jumelée à aucune offre promotionnelle, à aucun rabais offert dans le cadre d'un programme d'un partenaire de prestation de services agréé ou d'une OCPN, à aucun prix pour le secteur public ni à aucun prix spécial ou Big Deal.

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

Il n'y a pas de nombre maximal de produits que vous pouvez acheter ou louer, toutefois, la soumission en ligne vous permet d'entrer jusqu'à vingt (20) différents modèles sans limite de quantité. Si vous désirez entrer plus de produits, veuillez remplir le formulaire autant de fois qu'il est nécessaire.

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 45 jours pour soumettre une réclamation à partir de la date d'expédition de votre produit d'achat admissible.

Dans quelle devise les chèques de remise sont-ils versés ?

Les allocations (remises) sont versées en dollars canadiens aux clients canadiens.

Les revendeurs peuvent-ils participer à cette promotion ?

Les revendeurs HP autorisés (« Revendeurs ») peuvent également participer à ce programme et soumettre des réclamations à titre d'agent, et au nom de ses clients. Toutefois, les revendeurs sont d'accord pour donner des remises en argent aux clients au point de vente. Les factures doivent indiquer le rabais d'échange qui a été appliqué au produit admissible. Les revendeurs admissibles doivent également soumettre une lettre de **Reconnaissance et de mise en production** entre le revendeur et le client (fournie par HP). La facture indiquant le montant de la remise ET La lettre de mise en production doit accompagner la soumission de la réclamation.

Je suis un revendeur admissible, quand vais-je recevoir mon remboursement ?

Les revendeurs admissibles recevront un chèque de remboursement ou une remise 6 à 8 semaines suivant l'achat et à partir de la date à laquelle le formulaire de réclamation d'échange a été rempli et soumis.

Une fois que j'ai acheté mon HP Care Pack, suis-je automatiquement enregistré pour avoir droit au soutien technique pour mon imprimante HP ?

Non. Vous devez activer votre achat en l'enregistrant dès que possible. Veuillez communiquer avec votre revendeur pour obtenir l'adresse URL d'enregistrement. Vous devez entrer le numéro d'activation que HP vous a envoyé par courriel. Lorsque vous passez votre commande, ASSUREZ-VOUS d'inclure l'adresse électronique du destinataire de l'information.

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

Non. Si les produits sont achetés en vertu d'une entente MPS HP, ils ne sont pas admissibles aux remises du programme Échangez et économisez de HP

Y a-t-il d'autres restrictions ?

- La liste Care Pack des produits admissibles indique le nombre de réclamations de remboursements par UGS, par client.
- Les HP CarePacks doivent être achetés pour le matériel durant la période de garantie standard seulement.
- Toutes les réclamations sont sujettes à une vérification. HP se réserve le droit de vérifier toutes les demandes pour s'assurer que les conditions de la promotion ont été respectées et pour demander des renseignements supplémentaires concernant toutes les réclamations et les documents qui s'y rapportent. HP se réserve également le droit de confirmer l'identification des demandeurs.
- Toute documentation soumise pour cette promotion devient la propriété de HP et ne sera pas retournée. La présentation de faux documents, de documents incorrects, erronés ou frauduleux peut se traduire par une disqualification du programme de promotion et des futures promotions de HP, et le demandeur peut faire l'objet de poursuites civile ou criminelles.
- Toutes les lois fédérales, provinciales et locales s'appliquent. La promotion est nulle là où elle est taxée, réglementée, restreinte ou prohibée par la loi.
- HP n'est pas responsable pour les demandes et les réclamations en retard, les demandes perdues, volées, mal expédiées, illisibles, incomplètes ou sans frais d'affranchissement ou pour toutes erreurs humaines, d'impression ou autres.
- L'offre ne s'applique pas aux produits réusinés.
- L'offre ne s'applique pas sur les produits achetés à partir d'encans sur Internet, ou par l'entremise de tout autre revendeur non autorisé de produits HP d'impression.
- Cette promotion n'est valide qu'au Canada.
- HP se réserve le droit d'annuler ou de modifier cette promotion en tout temps.
- Cette offre est non transférable.
- Les réclamations non conformes ne seront pas traitées.

Si j'ai des questions relatives à cette promotion, à ma réclamation ou à propos de mon chèque de remboursement, qui dois-je contacter ?

Veillez communiquer avec nous au 1-888-221-4126, de 9 h à 18 h HNE du lundi au vendredi. Pour consulter l'ensemble des conditions relatives à cette promotion, veuillez visiter notre site Web au <http://www.hp.ca/echangez-economisez>