Avis de perturbation temporaire des services

HP Canada s'est engagée à fournir sans tarder des avis en cas de perturbation prévue ou imprévue de services à la clientèle que pourraient utiliser des personnes handicapées. Cela peut englober les problèmes d'accès au service à la clientèle ou à un formulaire de contact en ligne à l'intention des personnes handicapées ou présentant des limitations liées à l'âge.

Les perturbations de service ont des répercussions sur tous les clients. Nous avisons tous les clients de la présence de problème et du moment où nous prévoyons un rétablissement complet du service. Par exemple, nous ajoutons des messages vocaux au système de réponse vocal interactif indiquant que nous éprouvons des problèmes de système, que le service pourrait être réduit jusqu'au rétablissement complet, et qu'il faudra peut-être que l'agent rappelle le client concernant son problème.

Si un outil par Internet est en panne pendant une période prolongée, un message sera placé sur le lien y menant. C'est ainsi que nous avisons habituellement nos clients des perturbations de service temporaires.

En plus des méthodes d'avis et de signalement décrites ci-dessus, les perturbations temporaires de services qu'utilisent les personnes handicapées seront indiquées ci-dessous et comprendront les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des services de remplacement offerts, le cas échéant.

Exemple d'avis :

Il n'y a actuellement aucune perturbation.

Ou

29-11-20119 – Il y a une panne temporaire de service.
Nom de l'événement ou du service :
Emplacement concerné :
Raison de la perturbation :
Date prévue de fin de la perturbation :
Autres installations ou services offerts :
Heures de disponibilités de service :
Personne-ressource
Organisation :
Adresse :
Numéro de téléphone :
Numéro de télécopieur :
Adresse de courriel :