



Échangez et économisez 2011 (Canada)

Du 1er janvier 2011 au 31 décembre 2011

Foire aux questions



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

Du 1er janvier 2011 au 31 décembre 2011, 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 300 \$ 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 février 2012, 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 ?

Imprimantes InkJet HP et Tout-en-un

| Description du produit | Numéro de modèle | Rabais d'échange (CAD) | Remise-boni sur produit d'échange non HP (CAD) | Description | Remise d'échange CarePack (CAD) | Remise d'échange CarePack (CAD) |
|--|------------------|------------------------|--|--------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Imprimante tout-en-un en ligne HP Officejet Pro 8500A (A910a) | CM755A | 50 \$ | 25 \$ | ND sur place 3 ans | UG073E | 15 \$ |
| Imprimante tout-en-un en ligne HP Officejet Pro 8500A Plus (A910g) | CM756A | 50 \$ | 25 \$ | ND sur place 3 ans | UG073E | 15 \$ |
| Imprimante tout-en-un en ligne HP Officejet Pro 8500A Prmr (A910n) | CM758A | 50 \$ | 25 \$ | ND sur place 3 ans | UG073E | 15 \$ |
| Imprimante tout-en-un HP Photosmart eStation - C510a | CQ140A* | 50 \$ | 10 \$ | Échange ND 2 ans | UX454E | 15 \$ |
| Imprimante-télécopieur tout-en-un HP Photosmart Premium - C410a | CQ521A* | 50 \$ | 10 \$ | Échange ND 3 ans | UG609E | 15 \$ |
| Imprimante e-tout-en-un grand format HP Officejet 7500A - E910a | C9309A* | 50 \$ | 25 \$ | Échange ND 3 ans | UG073E | 15 \$ |

* S'il vous plaît noter que les numéros de pièces: CQ140A, CQ521A, C9309A sont éligibles pour les rabais de notre promotion "Échangez et économisez" depuis le 1er Février 2011

Imprimantes LaserJet HP et Imprimantes LaserJet Couleur HP

| Description du produit | Numéro de modèle | Rabais d'échange (CAD) | Remise-boni sur produit d'échange non HP (CAD) | Description | Remise d'échange CarePack (CAD) | Remise d'échange CarePack (CAD) |
|---------------------------------------|------------------|------------------------|--|--|---------------------------------|---------------------------------|
| Imprimante HP LaserJet P2035 | CE461A | 50 \$ | 25 \$ | Échange ND 3 ans ND sur place 3 ans | UK929E UK932E | 10 \$ 20 \$ |
| Imprimante HP LaserJet P2035n | CE462A | | | | | |
| Imprimante HP LaserJet P2055dn | CE459A | | | | | |
| Imprimante HP LaserJet P3015x | CE529A | 250 \$ | 50 \$ | ND sur place 3 ans | UP872E | 30 \$ |
| | | | | ND sur place 4 ans | UP874E | 40 \$ |
| | | | | ND sur place 5 ans | UP876E | 55 \$ |
| Imprimante HP LaserJet P4015dn | CB526A | \$350 \$ | 50 \$ | ND sur place 3 ans | H5479E | 40 \$ |
| | | | | ND sur place 4 ans | H2668E | 55 \$ |
| | | | | ND sur place 5 ans | H2669E | 70 \$ |
| Imprimante HP LaserJet P4515x | CB516A | 450 \$ | 50 \$ | ND sur place 3 ans | UJ516E | 50 \$ |
| | | | | ND sur place 4 ans | UJ517E | 75 \$ |
| | | | | ND sur place 5 ans | UJ518E | 100 \$ |
| Imprimante HP Color LaserJet CP2025n | CB494A | 50 \$ | 25 \$ | Échange ND 3 ans | UL385E | 10 \$ |
| Imprimante HP Color LaserJet CP2025dn | CB495A | | | | | |
| Imprimante HP Color LaserJet CP2025x | CB496A | | | | | |
| Imprimante HP Color LaserJet CP4525DN | CC494A | 250 \$ | 50 \$ | ND sur place 3 ans | US186E | 60 \$ |
| | | | | ND sur place 4 ans | US188E | 90 \$ |
| | | | | ND sur place 5 ans | US189E | 115 \$ |
| Imprimante HP Color LaserJet CP5225dn | CE712A | 150 \$ | 50 \$ | ND sur place 3 ans | UT431E | 50 \$ |
| | | | | ND sur place 4 ans | UT430E | 75 \$ |
| | | | | ND sur place 5 ans | UQ502E | 100 \$ |
| Imprimante HP Color LaserJet CP5525dn | CE708A | 250 \$ | 50 \$ | ND sur place 3 ans | UX964E | 150 \$ |
| | | | | ND sur place 4 ans | UV280E | 200 \$ |
| | | | | ND sur place 5 ans | UV279E | 250 \$ |

Imprimantes Multifonction HP et Imprimantes Multifonction LaserJet Couleur HP

| Description du produit | Numéro de modèle | Rabais d'échange (CAD) | Remise-boni sur produit d'échange non HP (CAD) | Description | Remise d'échange CarePack (CAD) | Remise d'échange CarePack (CAD) |
|---|------------------|------------------------|--|--------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Imprimante multifonction HP LaserJet M2727nf | CB532A | 50 \$ | 25 \$ | Échange ND 3 ans | H5471E | 15 \$ |
| | | | | ND sur place 3 ans | H5478E | 20 \$ |
| Imprimante multifonction HP LaserJet M3035xs | CC477A | 250 \$ | 50 \$ | ND sur place 3 ans | UE685E | 65 \$ |
| | | | | ND sur place 4 ans | UE686E | 95 \$ |
| | | | | ND sur place 5 ans | UE687E | 125 \$ |
| Imprimante multifonction HP LaserJet M4345xs | CB427A | 550 \$ | 50 \$ | ND sur place 3 ans | H7668E | 100 \$ |
| | | | | ND sur place 4 ans | U8025E | 120 \$ |
| | | | | ND sur place 5 ans | U8026E | 185 \$ |
| Imprimante multifonction HP Color LaserJet CM2320nf | CC436A | 50 \$ | 25 \$ | ND sur place 3 ans | UJ574E | 20 \$ |
| Imprimante multifonction HP Color LaserJet CM2320fxi | CC435A | 50 \$ | 50 \$ | ND sur place 3 ans | UJ574E | 20 \$ |
| Imprimante multifonction HP Color LaserJet CM3530fs | CC520A | 400 \$ | 50 \$ | ND sur place 3 ans | UK937E | \$75 \$ |
| | | | | ND sur place 4 ans | UL356E | 100 \$ |
| | | | | ND sur place 5 ans | UL357E | 150 \$ |
| Imprimante multifonction HP Color LaserJet CM4540fskm | CC421A | 700 \$ | 50 \$ | ND sur place 3 ans | UV259E | 150 \$ |
| | | | | ND sur place 4 ans | UV264E | 215 \$ |
| | | | | ND sur place 5 ans | UV265E | 300 \$ |

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 1er janvier 2011 et le 31 décembre 2011, et échangez votre vieille imprimante au laser ou à l'encre de toutes marques et de toutes conditions. Ajoutez l'achat d'un serviceCare Pack admissible de HP entre le 1er janvier 2011 et le 31 décembre 2011, 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/echange> 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 février 2012, 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^{er} janvier 2011 et le 31 décembre 2011 doit être reçu dans les 45 jours de l'achat
 2. Votre courriel de confirmation avec le numéro de réclamation
 - o 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 février 2012, 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 2011 de HP (Canada)

N° de l'offre TIAS-C032

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 février 2012, 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 25 février 2012, 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/echange>

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 ne 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 trois (3) 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/echange>