



Promotion de remboursement garanti Officejet X de HP

Consultez la Foire aux questions (Canada)

1. Combien de temps dure la promotion de garantie de remboursement pour imprimante Officejet X de HP?

Entre le 1er novembre 2015 et le 30 avril 2016, achetez une nouvelle imprimante HP Officejet X, remplissez le formulaire en ligne dans les 21 jours suivant l'achat et téléversez votre preuve d'achat en ligne. Vous recevrez un courriel confirmant votre enregistrement, que vous devez conserver dans vos dossiers. Vous aurez ensuite jusqu'à 90 jours à compter de la date d'achat pour retourner votre nouvelle imprimante Officejet X si vous n'êtes pas entièrement satisfait. Les achats et les factures datées avant ou après cette période ne sont pas admissibles à cette promotion.

2. Quels pays participent à la promotion?

Cette promotion est valide au Canada seulement.

3. Quels produits font partie de la promotion de garantie de remboursement pour imprimante Officejet X de HP?

Modèles d'imprimantes HP Officejet Pro X :

Nom du produit	Numéro de référence HP
Imprimante HP Officejet Pro X451dn	CN459A#B1H
Imprimante HP Officejet Pro X451dw	CN463A#B1H
Imprimante HP Officejet Pro X551dw	CV037A#B1H
Imprimante multifonction HP Officejet Pro X476dn MFP	CN460A#B1H
Imprimante multifonction HP Officejet Pro X476dw MFP	CN461A#B1H
Imprimante multifonction HP Officejet Pro X576dw MFP	CN598A#B1H

Modèles d'imprimantes HP Officejet Enterprise X :

Nom du produit	Numéro de référence HP
HP Officejet Enterprise X555xh	C2S12A#BGJ
HP Officejet Enterprise X585z	B5L06A#BGJ
HP Officejet Enterprise X585dn	B5L04A#BGJ
HP Officejet Enterprise X555dn	C2S11A#BGJ
HP Officejet Enterprise X585f	B5L05A#BGJ

4. Comment puis-je obtenir mon chèque de remise?

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

1. Achetez une imprimante HP Officejet X admissible entre le 1er novembre 2015 et le 30 avril 2016.
2. L'enregistrement de votre nouvelle imprimante HP Officejet X est requis pour participer à la promotion et doit être effectué dans les 21 jours après l'achat. Allez à l'adresse www.hp.ca/moneybackfr pour remplir le formulaire d'enregistrement en ligne. Les achats et les factures datées avant ou après cette période ne sont pas admissibles à cette promotion.
 - Durant le processus d'enregistrement, il est nécessaire de téléverser la preuve d'achat en format électronique. Si la preuve d'achat n'est pas téléversée en ligne en format électronique, il ne sera pas possible de finaliser la demande d'enregistrement.
 - Une fois le processus d'enregistrement terminé, vous recevrez un courriel de confirmation. Conservez ce courriel dans vos dossiers si vous désirez retourner votre imprimante HP Officejet X dans les 90 jours de la date d'achat. Indiquez ce numéro de demande comme référence pour toutes les questions reliées à cette promotion.
3. Au besoin, pour retourner votre imprimante HP Officejet X, ouvrez le courriel de confirmation et cliquez sur le lien qu'il contient.
 - Le client devra fournir ses coordonnées, son adresse de livraison afin que le produit soit recueilli, son adresse. Il devra également téléverser la preuve d'achat de nouveau.
 - Une fois le processus complété, le client recevra le jour ouvrable suivant un courriel de validation de la preuve d'achat, des instructions pour l'expédition et une étiquette de livraison pour le retour du produit Officejet X. Les instructions et les étiquettes sont valides pendant trente (30) jours à compter de la date d'émission. Le produit doit être expédié dans les trente (30) jours de la réception des instructions d'expédition ou avant le 31 août 2016, selon la première éventualité.
 - Le produit doit être retourné à HP en entier et non endommagé, dans son emballage d'origine et avec tous ses accessoires d'origine (y compris les cartouches d'encre ou de toner, dans le cas d'imprimantes, les autres pièces mobiles, les manuels, les adaptateurs réseau, les CD, les câbles, etc.).
 - Une fois que HP aura reçu le produit, le paiement sera effectué par chèque dans les six à huit (6 à 8) semaines, exclusivement pour le compte du client final. Le montant du remboursement proposé par Hewlett Packard s'applique uniquement aux produits fonctionnels. Si le paiement n'a pas été reçu après huit (8) semaines après la date d'expédition, veuillez communiquer avec le service à la clientèle en composant le 1 888 593-3835 ou par courriel à l'adresse hpcustomerservice@marketvelocity.com
 - Le prix d'achat indiqué sur la facture sera remboursé, jusqu'à concurrence du prix de vente recommandé par HP au moment de la vente. HP rembourse uniquement ce montant. Les autres produits matériels, logiciels et les autres services sont exclus de ce remboursement. Les autres frais ne sont pas remboursés et ne peuvent être réclamés à HP.
 - Toutes les réclamations incomplètes sont automatiquement rejetées, et doivent être remplies et soumises de nouveau pour être traitées. Une demande est considérée incomplète si elle répond à une ou plusieurs des conditions suivantes : 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.

5. Combien de temps ai-je pour enregistrer mon ou mes produits?

Tous les nouveaux produits HP Officejet X doivent être enregistrés à l'adresse www.hp.ca/moneybackfr dans les vingt et un (21) jours après la date d'achat.

6. Quelle est la date finale pour retourner mon nouveau produit HP Officejet X si je ne suis pas entièrement satisfait?

Une fois le processus complété, le client recevra le jour ouvrable suivant un courriel de validation de la preuve d'achat, des instructions pour l'expédition et une étiquette de livraison pour le retour du produit Officejet X. Les instructions et les étiquettes sont valides pendant trente (30) jours à compter de la date d'émission. Le produit doit être expédié dans les trente (30) jours de la réception des instructions d'expédition ou avant le 31 août 2016, selon la première éventualité.

7. Comment fonctionne le processus de retour (s'il y a lieu)?

- HP paiera les frais d'expédition habituels pour l'envoi des produits HP Officejet X 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 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) suivant la date de réception des directives d'expédition par courrier électronique ou avant le 31 août 2016, selon la première éventualité, pour l'obtention d'une remise appropriée.

8. Est-ce facile de remplir le formulaire de réclamation?

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

9. 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 CUP. Vous pouvez également le trouver sur le produit même.

10. Puis-je jumeler plusieurs promotions de remboursement garanti HP Officejet X?

Cette offre PEUT être jumelée avec d'autres programmes IPS nationaux. Les points du programme HP PurchasEdge ne peuvent pas être jumelés avec la promotion de garantie de remboursement HP Officejet X.

Pour les produits HP Officejet Pro X seulement, si cette offre est combinée à toute autre offre comprenant des imprimantes gratuites, la valeur du rabais sera déterminée en divisant le prix total payé pour l'ensemble des imprimantes HP par le nombre d'imprimantes reçues. (Par exemple : Si vous achetez une (1) imprimante HP Officejet Pro X au prix de 500 \$ et recevez une (1) imprimante gratuite dans le cadre d'une offre « Achetez-en une, obtenez-en une gratuitement », vous aurez deux (2) imprimantes et aurez payé 500 \$. La valeur de chaque imprimante aux fins du rabais de la promotion de garantie de remboursement sera de 250 \$ ($500 \$ \div 2 = 250 \$$). Cela signifie que si vous enregistrez l'une des deux imprimantes, puis en retournez une dans le cadre de la promotion de garantie de remboursement, mais gardez l'autre imprimante, vous recevrez 250 \$ de HP, conformément aux indications relatives aux promotions jumelées).

11. Y a-t-il un maximum sur le nombre de produits que je peux acheter?

Non.

12. 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 après 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.

13. Avec qui dois-je communiquer si j'ai des questions à propos de la promotion de garantie de remboursement HP Officejet X ou à propos du chèque de remise?

Veuillez communiquer avec le service à la clientèle ou avec Market Velocity en composant le 1 888 593-3835.

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

Envoyez votre client sur le site pour partenaires, qui ne comprend pas la barre de navigation à gauche permettant de retourner sur le site hp.com : www.hp.ca/moneybackfr.

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

Non.

16. Dois-je conserver l'emballage d'origine au cas où je désirerais retourner mon produit?

Oui. Il est nécessaire d'expédier le produit dans son emballage d'origine pour recevoir la remise.