

# Bad buzz Instant Ink : HP fait volte-face

Le *bad buzz* et la [menace de recours collectif](#) pour publicité trompeuse ont-ils convaincu HP de faire marche arrière avec Instant Ink ? Le groupe américain est [revenu partiellement](#) sur une décision qu'il avait [communiquée en octobre](#) aux membres de ce programme. En l'occurrence, la fin de l'offre gratuite.

Instant Ink avait fait ses débuts en 2014 et était arrivé en France l'année suivante. Principe : un service de remplacement de cartouches avec livraison à domicile. Une dizaine d'imprimantes étaient initialement compatibles, dans les gammes ENVY et OfficeJet. Connectées à Internet, elles transmettaient les niveaux d'encre à HP.

Le catalogue d'origine comprenait trois formules. Elles donnaient accès à un certain nombre de pages par mois. Avec, deux possibilités. D'une part, le report des impressions non utilisées. De l'autre, le dépassement de forfait.

<b>Forfait impression occasionnelle</b>  <b>2,99€</b> /mois pour 50 pages Vous imprimez plus : lot de 15 pages supplémentaires pour 1 € ou passez immédiatement au forfait supérieur <sup>5</sup>	<b>Forfait impression modérée</b>  <b>4,99€</b> /mois pour 100 pages Vous imprimez plus : lot de 20 pages supplémentaires pour 1 € ou passez immédiatement au forfait supérieur <sup>5</sup>	<b>Forfait impression fréquente</b>  <b>9,99€</b> /mois pour 300 pages Vous imprimez plus : lot de 25 pages supplémentaires pour 1 €
--	---	---



FORFAIT D'IMPRESSION  
GRATUITE!  
15 PAGES/MOIS  
**GRATUIT**  
Vous imprimez plus ?  
1 € chaque lot de 10 pages supplémentaires

Une offre promotionnelle avait rapidement fait son apparition. On pouvait y adhérer en cas de première souscription à Instant Ink. Elle permettait d'imprimer 15 pages par « sans coût additionnel à celui de l'achat d'une imprimante éligible », pour reprendre les termes alors employés dans les CG du service.

## Instant Ink : le gratuit disparaîtra... plus doucement

Dans ce même document, ainsi entre autres que sur la page de présentation d'Instant Ink, HP affirmait se réserver « le droit de suspendre, résilier ou arrêter [cette offre] à son entière discrétion [...] à tout moment moyennant un préavis de soixante (60) jours ». C'est cette clause qu'il avait mise en application au mois d'octobre, avec une échéance en décembre.

*A priori* légalement indiscutable, la démarche avait fait l'objet de critiques du point de vue moral. Essentiellement parce que HP avait un temps associé la mention « à vie » à cette offre gratuite. L'Electronic Frontier Foundation avait notamment haussé le ton. Et brandi, pour l'occasion, un « historique à charge » contre le groupe. En mettant l'accent sur les techniques qu'il a mises en œuvre pour venir à bout des cartouches génériques... quitte à ouvrir des failles de sécurité.

Aux conditions annoncées en octobre, les utilisateurs de l'offre gratuite allaient passer

automatiquement au forfait à 0,99 € TTC par mois, à moins de résilier.

Finalement, cette transition n'aura pas lieu pour ceux inscrits au programme [avant le 3 novembre 2020](#). La gratuité prendra cependant **fin au prochain changement d'imprimante**. Les nouveaux clients ne peuvent pas ailleurs plus y accéder.

*Photo d'illustration ©*