



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE BOUTIQUES HP

## VENTE EN LIGNE ET PAR TELEPHONE

**HP France SAS (« HP »),**

**Boutique HP**

14, rue de la Verrerie

CS 40012

92197 Meudon Cedex

Identifiée sous le numéro 448 694 133 RCS Nanterre

Tél. clients professionnels : 0368 598 970      Tél. clients consommateurs : 0149 932 552

[frstore.postsales@hp.com](mailto:frstore.postsales@hp.com)

**Préambule**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les commandes que vous passez à HP, que ce soit sur Internet ou par téléphone, pour les produits et services disponibles sur les Sites Boutiques.

Dans les présentes conditions générales, vous êtes consommateur, au sens de la loi, si vous êtes une personne physique commandant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Vous êtes professionnel si vous ne répondez pas à la définition ci-dessus, ou si vous vous enregistrez en ligne, commandez en ligne ou par téléphone en vous présentant comme tel. Dans tous ces cas, vous serez automatiquement considéré comme agissant en tant que client professionnel.

Si vous êtes un revendeur, vous êtes autorisé à acheter les Produits aux fins de leur revente uniquement si vous satisfaites et vous conformez, à tout moment, aux Critères de Sélection HP applicables pour chacune des catégories de Produits concernés, ainsi qu'aux dispositions des présentes Conditions Générales. Ces Critères sont mis à votre disposition sur le Portail HP ou simple demande auprès d'HP. Ces Critères sont susceptibles d'évoluer et par conséquent d'être mis à jour par HP à sa convenance.

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

**Particuliers Avertis**

HP a souhaité, dans le cadre d'un projet pilote, ouvrir l'accès du [Configurateur](#) - destiné à ses clients professionnels - aux particuliers se considérant comme experts dans le domaine de la microinformatique et qui souhaiteraient via cet outil se confectionner un ordinateur sous FreeDOS sans système d'exploitation pré-intégré afin d'y installer le système de leur choix.

HP attire l'attention de ces « Particuliers Avertis » sur les problèmes de compatibilité logiciels et matériels qui sont liés à l'installation d'un système d'exploitation non certifié par HP et les invite (i) à effectuer préalablement des recherches sur les politiques de prise en charge des éditeurs et



fabricants de leurs logiciels et matériels périphériques, et (ii) prendre également connaissance des problèmes rencontrés par d'autres utilisateurs.

HP attire également leur attention sur le fait que, s'agissant de biens confectionnés sur mesure selon les spécifications de l'utilisateur, les produits personnalisés via le Configurateur ne peuvent, une fois la commande passée, donner lieu à l'exercice d'un quelconque droit de rétractation. De façon plus générale, HP attire leur attention sur le fait qu'en accédant au Configurateur, les particuliers avertis sont considérés comme des clients professionnels.

### **Prix, frais de livraison et mode de paiement**

- Si vous êtes consommateur, les prix applicables sont ceux indiqués sur les Sites Boutiques ou par le Centre d'appel à la date de la commande.

Les prix sont exprimés en euro toutes taxes comprises.

- Si vous êtes professionnel, une fois inscrit sur les sites Boutiques, les prix seront exprimés en euro hors taxes, la TVA étant facturée en sus. Attention : aucun système de récupération de la TVA pour les clients résidant en dehors de l'Union européenne n'est disponible à ce jour pour les achats en ligne ou par téléphone auprès de HP.

HP pourra modifier à tout moment ses conditions de crédit ou de paiement.

En outre, HP pourra aussi modifier vos conditions de crédit, si HP estime que votre situation financière, l'historique de vos règlements ou la nature de vos relations avec HP le justifient.

- Que vous soyez consommateur ou professionnel, les frais de livraison ne sont pas inclus dans le prix et sont facturés en sus, pour le montant indiqué lors de la passation de commande sur les Sites Boutiques HP ou par téléphone. Le mode de paiement est spécifié dans l'option que vous aurez choisie lors de votre commande en fonction des modes de paiement disponibles indiqués préalablement à votre commande sur les Sites Boutiques. Les paiements par chèque ne sont pas acceptés. HP se réserve le droit de modifier à tout moment les prix affichés sur les Sites Boutiques, sans que ces modifications ne puissent toutefois avoir un quelconque effet sur les commandes d'ores et déjà acceptées.
- Les prix de vente incluent la rémunération pour copie privée (RCP) pour les produits concernés (Tablettes 8Go : 6,40€ ; 16Go : 8,40€ ; 32Go : 10,50€ ; 64Go : 12,60€). Dans le cas où le produit concerné est destiné à un usage à des fins professionnelles, le remboursement de celle-ci peut être obtenu sous certaines conditions détaillées dans la notice explicative relative à la RCP et à ses finalités qui est disponible à l'adresse suivante : <http://www.copieprivee.culture.gouv.fr>.

### **Commandes**

Toute commande est soumise à l'acceptation de HP. HP vous adressera un accusé de réception de commande dans les plus brefs délais.

**Nous attirons votre attention sur le fait que cliquer, afin de valider votre commande sur les Sites Boutique, sur le bouton « *J'achète maintenant* » constitue une commande avec obligation de paiement de votre part.**



### **Annulation de commandes par HP**

HP se réserve le droit d'annuler toute commande de produits (que votre carte de crédit ait été débitée ou non) s'il s'avérait qu'une erreur matérielle concernant les prix ou les Produits HP s'était produite lors de la diffusion sur les Sites Boutiques ou encore s'il s'avérait que le produit ne soit plus disponible ou encore (pour les professionnels uniquement) si une vérification approfondie de votre ligne de crédit ou de votre historique de crédit le justifiait.

Dans l'hypothèse où vous auriez déjà été débité(e) du montant de la commande alors même que celle-ci avait été annulée, HP prendrait immédiatement les mesures appropriées pour procéder au remboursement en créditant à concurrence du même montant le moyen de paiement ou le compte utilisé pour le paiement de la commande.

### **Livraisons**

La livraison s'effectuera en rez-de-chaussée à l'adresse, en France Métropolitaine, que vous aurez spécifiée sur les Sites Boutiques, lors de votre commande en ligne ou par téléphone auprès de nos vendeurs. Le délai de livraison court à compter de l'acceptation de votre commande et vous sera communiqué préalablement à la validation définitive de celle-ci ; à défaut, le délai de livraison maximal est de trente (30) jours à compter de l'acceptation de votre commande, conformément à l'article L. 216-1 du Code de la Consommation.

Pour toute question relative au suivi de votre commande, contactez notre service de Suivi des commandes du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h30 à 18h au 0368 598 970 (si vous êtes un client professionnel) ou au 0149 932 552 (si vous êtes un client consommateur) – numéros non surtaxés, hors surcoût opérateur - ou par e-mail à [frstore.postsales@hp.com](mailto:frstore.postsales@hp.com). En cas de retard de livraison, vous pouvez demander la résolution de votre commande et obtenir son remboursement dans les conditions prévues aux articles L. 216-2 et L. 216-3 du Code de la Consommation.

### **Transfert de risque et de propriété**

Le transfert de propriété a lieu à la plus tardive des deux dates, soit la date de paiement complet du prix, soit la date de livraison des produits matériels. Le transfert des risques a lieu dès la livraison en toute hypothèse.

### **Acceptation et Retour des produits**

Sans que cela n'affecte votre droit de rétractation rappelé ci-dessous, l'acceptation des produits est considérée comme définitivement acquise à la livraison, sauf si vous informez HP, par l'intermédiaire de son service Suivi des commandes, dans les meilleurs délais - et au maximum 30 jours à compter de la livraison - que les produits étaient non opérationnels ou défectueux lorsque vous les avez réceptionnés. A cet effet, appelez le 0368 598 970 (si vous êtes un client professionnel) ou le 0149 932 552 (si vous êtes un client consommateur) – numéros non surtaxés, hors surcoût opérateur - du lundi au vendredi (hors jours fériés), 9h30 - 18h. Dans un tel cas, HP procédera à l'enlèvement desdits produits, et selon son choix, les remplacera ou vous en remboursera le montant payé. Dans le cas d'un produit configuré à votre demande, HP réparera le produit et en cas d'impossibilité de procéder à la réparation vous le remboursera intégralement.

HP se réserve le droit de tester les produits ainsi retournés afin de vérifier qu'ils sont non-opérationnels ou défectueux.

Le retour de produits achetés lors d'une offre spéciale, en promotion ou sous forme d'un lot, pourra être soumis à des conditions spécifiques, conformément aux dispositions décrites ci-après ou communiquées aux clients par tout autre moyen. Le remboursement d'un produit acheté dans un



lot et qui s'avérerait défectueux n'est pas possible. Cependant, HP procédera soit (i) au remplacement dudit produit défectueux, soit (ii) au remboursement du prix payé pour la totalité du lot, sous réserve que ce dernier soit intégralement renvoyé à HP. HP se réserve le droit de vous réclamer le remboursement de toutes remises promotionnelles dont vous auriez bénéficié sur d'autres produits que vous avez achetés et conservés, dans le cas où lesdites remises vous auraient été accordées pour l'achat des produits retournés à HP et dont le prix vous est finalement remboursé par HP.

Plus de trente (30) jours après la livraison, contactez au titre de la garantie du produit, notre SAV pour qualifier le problème avec un de nos techniciens et si nécessaire organiser la réparation ou le remplacement du produit.

Pour connaître le numéro de téléphone du service après-vente, cliquez [ici](#)

### **Droit de rétractation**

Si vous êtes un consommateur, vous avez le droit de vous rétracter de votre contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation de quatorze (14) jours court à compter du jour :

- où vous-même prenez, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend, physiquement possession du bien.
- où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien, ou lot ou de la dernière pièce, dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie,
- où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien, s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période définie,
- de la conclusion du contrat, s'il s'agit d'un contrat de prestations de services comme par exemple HP Care Pack ou HP SmartFriend, ou de vente d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel comme par exemple Microsoft OfficeKeys.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation à l'adresse postale ou électronique indiquée en tête des présentes soit au moyen (i) d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter (par exemple, lettre envoyée par la Poste ou courrier électronique) en indiquant clairement vos nom, prénom et adresse, date et numéro de commande ainsi que les produits et/ou services concernés, soit (ii) en utilisant le modèle de formulaire de rétractation joint aux présentes Conditions (mais l'utilisation de ce formulaire n'est pas obligatoire). Un numéro de retour qui permettra d'assurer le traitement optimal de votre demande vous sera communiqué à la réception de votre demande.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous nous informiez de votre décision d'exercer votre droit de rétractation selon les modalités indiquées ci-dessus avant l'expiration du délai de rétractation.

Nous récupérerons le(s) bien(s) nous-mêmes ; à la date convenue pour l'enlèvement du produit, vous devrez mettre à notre disposition le produit livré dans son emballage d'origine, et non ouvert pour les logiciels. Nous procéderons à l'enlèvement du produit et prendrons dans ce cas en charge les frais de renvoi du(des) bien(s).

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous



avez expressément choisi, le cas échéant, un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par nous) sans retard injustifié et, en tout état de cause, au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision de vous rétracter. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du(des) bien(s) résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce(s) bien(s).

Si vous avez expressément souhaité commencer la prestation de services, tels que HP Care Pack ou HP SmartFriend, avant l'expiration du délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport au prix total de la prestation convenue dans le contrat.

Nous vous rappelons, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la Consommation, que votre droit de rétractation ne peut être exercé, en particulier, pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ; comme mentionné sous la rubrique « Particuliers Avertis », en ce compris, les produits personnalisés via le Configurateur qui ne peuvent, une fois la commande passée, donner lieu à l'exercice d'un quelconque droit de rétractation
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

## **Garanties**

### **• Garantie Constructeur**

Les produits HP bénéficient de la garantie commerciale constructeur (Garantie Limitée HP). Merci de vous référer aux Conditions de Garantie HP fournies avec votre produit.

### **• Extensions de garantie HP Care Pack**

Si vous commandez une extension de garantie HP Carepack, cliquez [ici](#) pour accéder au contrat de service d'assistance HP.

### **• Garanties Légales**

Lorsque vous nous demandez, si vous êtes un consommateur, pendant le cours de la garantie qui vous a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande de notre intervention ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.



Si vous êtes un consommateur, sachez que vos droits au titre de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 du Code de la Consommation et de celle relative au défaut de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil ne sont affectés en aucune façon par la garantie commerciale qui vous est offerte par HP. Pour des informations détaillées sur vos droits à cet égard, nous vous invitons à cliquer [ici](#).

Conformément à la loi, vous trouverez ci-dessous reproduits les textes principaux du Code de la Consommation et du Code Civil relatifs à vos droits au titre de la garantie légale de conformité et de celle due au titre des vices rédhibitoires :

### Garantie Légale de Conformité

Article L. 217-4 du Code de la Consommation :

*« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.*

*Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».*

Article L. 217-5 du Code de la Consommation :

*« Pour être conforme au contrat, le bien doit :*

*1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle;*
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage;*

*2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».*

Article L. 217-7 du Code de la Consommation :

*« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.*

*Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.*

*Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué ».*

Article L. 217-9 du Code de la Consommation :

*« En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur ».*

Article L. 217-10 du Code de la Consommation :

*« Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.*

*La même faculté lui est ouverte :*

*1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;*

*2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.*



*La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur».*

Article L. 217-12 du Code de la Consommation :

*« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».*

### Garantie des vices cachés

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Article 1641 du Code Civil : *« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »*

Article 1648 alinéa 1 du Code Civil :

*« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. » [...]*

### **Pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits HP**

Si vous êtes un consommateur, sachez que les pièces détachées indispensables à l'utilisation de votre ordinateur portable et/ou ordinateur de bureau et/ou votre ordinateur hybride HP seront disponibles pendant une période de deux (2) ans à compter de leur date d'achat. Cette période pourrait être plus longue dans la mesure où les pièces détachées indispensables à l'utilisation desdits Produits sont généralement disponibles pendant une période de trois (3) ans à compter de leur date de fin de commercialisation.

### **Licences d'utilisation des logiciels**

(i) L'Accord de Licence d'Utilisateur Final HP (ci-après dénommé « Accord de Licence HP ») régit votre utilisation de tout logiciel, préinstallé, fourni ou offert par HP en vue de son utilisation avec votre produit matériel HP et non soumis à un autre accord de licence entre vous et HP ou entre vous et un éditeur tiers, sous réserve des dispositions de l'article (iii) ci-dessous.

(ii) Les droits afférents aux logiciels objet du présent article, vous sont concédés exclusivement sous réserve d'acceptation de toutes les conditions de cet Accord de Licence HP et/ou, le cas échéant, des autres conditions de licence de leurs éditeurs respectifs telles que fournies avec le logiciel. En installant, copiant, téléchargeant ou utilisant ces logiciels, vous acceptez d'être lié par les modalités de l'Accord de Licence HP et/ou, le cas échéant, les conditions de licence de l'éditeur tiers telles que fournies avec le logiciel.

(iii) En tout état de cause, si vous êtes un consommateur et que vous n'acceptez pas les conditions de cet Accord de Licence HP et/ou les conditions de licence de l'éditeur tiers, votre seul recours est de nous retourner, dans un délai de 14 jours suivant votre achat, l'ensemble du système complet inutilisé (le matériel avec tous les logiciels) dans son emballage d'origine afin d'en obtenir le remboursement. Pour ce faire, il vous appartient de contacter dans ce délai notre service Suivi des Commandes au 0149 932 552 (numéro non surtaxé, hors surcoût opérateur), accessible de 9h30 à 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés).



## **Limites de responsabilité**

Si vous êtes un professionnel, la responsabilité dûment établie de HP est limitée (i) à la réparation des dommages corporels ainsi qu'à (ii) la réparation des dommages matériels directs, pour un montant maximum de 100 000 euros ou au prix payé à HP pour les produits concernés, le montant le plus élevé des deux étant retenu comme plafond de responsabilité. En aucun cas, HP ne pourra être tenu pour responsable de pertes de données, de dommages indirects (y compris la perte de bénéfices) ou de tous autres dommages. La responsabilité de HP en cas de non livraison sera limitée au remboursement des montants payés par le client pour les produits non livrés.

Si vous êtes un consommateur, rien dans les présentes conditions générales ne saurait limiter ou exclure notre responsabilité pour un manquement à l'une quelconque des obligations à notre charge.

## **Protection des données personnelles**

Vous êtes informé que toutes les informations permettant de vous identifier, telles que vous les fournissez en relation avec l'activité des Sites Boutiques, sont utilisées par HP conformément à la réglementation en vigueur et aux termes de la Déclaration de Confidentialité HP, dont le texte est accessible en bas de chaque page Web des Sites Boutiques. Ce texte précise également les modalités d'exercice de vos droits, notamment vos droits d'accès et de rectification.

## **Droit applicable et résolution des litiges**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par les lois françaises.

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au Service Client de la Boutique HP par e-mail à l'adresse suivante : [frstore.postsales@hp.com](mailto:frstore.postsales@hp.com).

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la Consommation, « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ». A ce titre, HP propose à ses clients consommateurs, en cas d'échec dans la résolution amiable du litige auprès de son Service Client, le recours à la médiation du centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice (Médicys), dont les coordonnées sont les suivantes : Médicys, 73 boulevard de Clichy 75009 Paris, tel : 01 49 70 15 93, e-mail : [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr), <http://www.medicys.fr>. Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais qu'elle est uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours aux tribunaux.

Veillez noter que vous pouvez également utiliser la procédure de Résolution des Litiges applicable au sein de l'Union Européenne. Vous pouvez ainsi accéder à la Plateforme de Résolution des Litiges (ODR) mise en place via le site de la Commission Européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Cette plateforme ODR est une plateforme en ligne qui a été spécialement créée afin d'aider les consommateurs qui ont acheté des biens ou des services en ligne et ont ensuite rencontré des problèmes avec cet achat. Elle permet ainsi aux consommateurs de soumettre leur litige contractuel et de mener la procédure de Résolution Alternative des Litiges (ADR) en ligne. La plateforme ODR transmet les litiges uniquement aux organes de médiation qui sont inscrits sur les listes nationales des organes de médiation qui remplissent les critères de qualité requis par la Directive ADR.

Si vous êtes un professionnel, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.





## **Dispositions diverses**

De convention expresse, les communications électroniques sont considérées par les parties comme ayant une valeur probante équivalente à celle des documents écrits. Les sites de commerce électronique Sites Boutiques utilisent les techniques de transactions sécurisées SSL destinées à garantir la confidentialité des données échangées.

## **Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)**

HP vous informe que les déchets électriques et électroniques, y compris les cartouches d'impression, ne doivent pas être jetés avec les autres déchets ménagers ; ils font l'objet d'une collecte séparée.

C'est pourquoi, si vous êtes un consommateur, HP s'engage à reprendre gratuitement votre ancien équipement – de marque HP ou autre - pour tout produit neuf acheté sur le site de la Boutique HP dans la limite de la quantité et du type de l'équipement vendu. Pour exercer votre droit de reprise, vous devrez vous connecter à votre compte HP Recyclage et soumettre le formulaire de demande de reprise en ligne au plus tard dans les trente (30) suivant la réception de votre achat. Veuillez noter que la reprise effective de votre ancien équipement aura lieu à l'expiration du délai légal de rétractation, soit quatorze (14) jours à compter de la réception de votre nouvel équipement. Veuillez également à effacer toutes données personnelles ou confidentielles de votre équipement. HP ne pourra pas être tenue responsable des données qui y sont présentes. Pour plus de détails sur les conditions d'utilisation du service de reprise gratuite du matériel informatique pour les consommateurs, cliquez [ici](#). Pour plus de détails sur les conditions d'utilisation du service de reprise gratuite des cartouches d'impression, cliquez sur le lien suivant : [https://h30248.www3.hp.com/recycle/ereturns/welcome-hpe.asp?\\_cc=fr&\\_la=fr&segment=ho](https://h30248.www3.hp.com/recycle/ereturns/welcome-hpe.asp?_cc=fr&_la=fr&segment=ho)

HP se réserve le droit de refuser de reprendre les équipements qui sont contaminés ou suspectés d'être contaminés par des produits chimiques, des agents biologiques ou d'autres substances qui ne font pas partie intégrante du produit neuf d'origine et présentant un risque pour la sécurité et la santé du personnel en charge de la reprise. Dans ce cas, des solutions alternatives de reprise vous seront proposées.

Si vous êtes un client professionnel, HP propose des services de recyclage gratuits pour tous matériels informatiques de marque HP ou d'autres marques rentrant dans le cadre d'un remplacement 1 :1 par des équipements HP, à partir du moment où ces déchets sont retournés par le client professionnel à un des points de collecte désignés par HP. HP fournira les adresses des points de collecte sur demande. Si le client professionnel souhaite que HP organise l'enlèvement et le transport vers un centre de recyclage agréé HP, un devis peut être établi pour les frais d'enlèvement à la charge du client professionnel. Consultez les [Conditions Générales du Contrat de Service](#) pour de plus amples informations.

## **Clause de restriction à l'exportation**

Vous vous engagez à ne pas exporter, réexporter, transférer de quelque manière que ce soit, ni utiliser les produits acquis au titre des présentes Conditions Générales de Vente, en infraction avec une quelconque loi ou réglementation en vigueur, française ou américaine (sans que cette liste soit limitative), étant susceptible de s'appliquer aux filiales d'une société américaine. De surcroît, vous reconnaissez être informé que les produits, acquis au titre des présentes, ne peuvent être exportés, réexportés ni transférés de quelque manière que ce soit vers ou au sein d'un pays (ou vers un ressortissant ou un résident permanent de ce pays) soumis à un embargo américain ou à des sanctions de la part du gouvernement américain et vous engagez à vous y conformer : Cuba, Iran, Corée du Nord, Soudan, et Syrie.

La présente liste est susceptible de modification à tout moment et ce, sans préavis.



Enfin, les produits acquis au titre des présentes Conditions Générales de Vente ne peuvent être exportés, réexportés ni transférés de quelque manière que ce soit (i) à des personnes ou des entités mentionnées sur les listes de personnes non autorisées, éditées par le gouvernement américain [U.S. Department of Commerce Denied Persons List; U.S. Department of Commerce Entity List (15 CFR 744, Supplement 4); U.S. Treasury Department Designated/Blocked Nationals exclusion list; ou U.S. State Department Debarred Parties List (ci-après désigné collectivement « Liste des Personnes Non Autorisées»)] ; (ii) ou à toutes autres parties impliquées directement ou indirectement dans le développement ou la production d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques, de missiles, de système de fusées, de drones, tel que spécifiés dans la réglementation américaine (EAR 15 CFR 744) ou (iii) à toutes autres parties engagées dans le financement, la participation, et/ou le support d'activités terroristes.

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, vous confirmez que (i) vous n'êtes situé (ni ressortissant, ni résident permanent) dans aucun des pays soumis à un embargo américain ou à des sanctions de la part du gouvernement américain (ii) que vous n'êtes référencé sur aucune des listes divulguées par le gouvernement américain (Liste des Personnes Non Autorisées); (iii) que vous n'êtes pas impliqué directement ou indirectement dans le développement ou la production d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques, de missiles, de système de fusées, de drones, comme spécifiés dans la réglementation américaine (EAR 15 CFR 744) ou toutes autres parties engagées dans le financement, la participation et/ou le support d'activités terroristes.

**Note importante : Si, pour une raison quelconque, vous n'avez pas accès à certaines dispositions auxquelles il est fait référence dans les présentes Conditions Générales, telles que, par exemple, la Déclaration de Respect de la Vie Privée HP, les Conditions de Licence de Logiciel HP ou d'autres dispositions, nous vous demandons de contacter le Service suivi des commandes du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h30 à 18h au 0368 598 970 (si vous êtes un client professionnel) ou au 0149 932 552 (si vous êtes un client consommateur) – numéros non surtaxés, hors surcoût opérateur) afin qu'il vous en adresse une copie. La version en vigueur des présentes Conditions Générales ainsi que les dispositions additionnelles qui y sont référencées, régissent votre commande au moment où vous la passez. Nous vous conseillons donc vivement d'imprimer ces documents et de les conserver afin de pouvoir vous y reporter ultérieurement.**

### **HP Business Club – Conditions de participation**

Le présent Programme est destiné à des professionnels agissant dans le cadre de leurs activités commerciales, artisanales, industrielles, libérales ou agricoles. Si vous êtes un consommateur merci de vous rediriger vers le site de la Boutique HP destiné aux utilisateurs particuliers.

Pour adhérer au Programme et recevoir gratuitement des offres et des promotions du HP Business Club, vous devez vous enregistrer comme un membre du HP Business Club en indiquant votre nom et votre mot de passe. Vous deviendrez membre de HP Business Club et bénéficierez des prix préférentiels dès que votre inscription sera validée. HP se réserve le droit de fixer et de faire évoluer librement les avantages et les offres accessibles via le Programme. Les employés HP et les personnes membres du programme HP EPP ne peuvent pas participer au Programme HP Business Club.

#### **HP Business Club - Protection des données**

En vous inscrivant en tant que membre du HP Business Club, vous acceptez de recevoir des communications par courrier ou par email concernant les avantages proposés par le HP Business Club. Vous acceptez également que la Boutique HP ainsi que d'autres entités du groupe HP vous



envoient des informations sur des produits ou des services HP qui pourraient vous intéresser. Vous pouvez vous désabonner à tout moment en contactant notre service client en cliquant [ici](#).

Toutes les informations fournies permettant de vous identifier sont utilisées par HP conformément à la réglementation en vigueur et aux termes de la Déclaration de Confidentialité HP, dont le texte est accessible en bas de chaque page Web des Sites Boutiques. Ce texte précise également les modalités d'exercice de vos droits, notamment vos droits d'accès et de rectification.

#### HP Business Club – Annulation de votre adhésion

Vous pouvez mettre fin à votre participation au Programme à tout moment en contactant le service client par email ([frstore.postsales@hp.com](mailto:frstore.postsales@hp.com)) ou par téléphone au 0368 598 970 (si vous êtes un client professionnel) ou au 0149 932 552 (si vous êtes un client consommateur) – numéros non surtaxés, hors surcoût opérateur. L'annulation de votre adhésion sera effective sous 4 semaines maximum à compter de la réception de votre demande. Une fois cette annulation confirmée, vous n'aurez alors plus accès aux avantages du Programme HP Business Club.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'utilisation abusive ou à des fins frauduleuses de ce Programme, ainsi que toute tentative ou action contraire ou ayant pour but de contourner les présentes Conditions ou les Conditions Générales de la Boutique HP qui seraient constatés par HP pourra entraîner immédiatement l'annulation de votre adhésion au Programme HP Business Club et l'exclusion de bénéfice de tout autre programme HP.

#### HP Business Club – Modifications du Programme

HP se réserve le droit de modifier, revoir et annuler tout ou partie de ce Programme à tout moment. Les conditions du Programme modifiées seront effectives dès leur publication sur le site de la Boutique HP et/ou du Business Club HP. HP peut annuler votre inscription ou mettre fin à votre adhésion à tout moment dès lors qu'elle constate un non-respect des conditions d'utilisation qui lui sont applicables. Hormis les cas de fraude et/ou le non-respect des conditions applicables au Programme, l'annulation ou la modification de tout ou partie du Programme ne remettront pas en cause les avantages acquis au titre de celui-ci avant la date effective de cette annulation ou modification.

Les présentes Conditions Particulières applicables au Programme HP Business Club viennent compléter les Conditions Générales de Vente de la Boutique HP.

En participant à ce Programme, vous acceptez et vous engagez à respecter les présentes Conditions applicables au Programme HP Business Club et certifiez remplir les conditions de participation indiquées ci-dessus.

Date de révision : février 2019

Pour connaître le numéro de téléphone du service après-vente, [cliquez ici](#)

#### **Annexe**



# Formulaire de demande de retractation<sup>(1)</sup>



(Ne completez ce formulaire que si vous souhaitez vous retracter de votre commande)

Veillez retourner ce formulaire par courriel a l'adresse email suivante : [service-boutiquehp@sellbytel.es](mailto:service-boutiquehp@sellbytel.es) ou par courrier postal a l'adresse suivante : HP France SAS, Boutique HP, 14 rue de la Verriere, 92197 Meudon Cedex, ou par fax au : 04.81.68.05.66.

Je (\*) confirme vouloir me retracter de l'integralite ou d'une partie de la commande (\*) suivante passee sur la boutique HP :

Numero de la commande

Date de la commande (\*)

 /  / 

Reçu le (\*)

 /  / 

*Seulement si le formulaire est envoye par courrier*

Signature du(es) demandeur(s)

Date

 /  / 

Nom du(es) demandeur(s)

Adresse du(es) demandeur(s)

Les champs avec une \* sont obligatoires.

1. En application des articles L. 221-18 et suivants du Code de la Consommation.