



# Conditions générales du HP Store

## 1. Dispositions générales

Nos livraisons et services sont effectués exclusivement sur la base des présentes conditions de vente et de livraison.

Lorsque vous passez commande dans un HP Store pour collaborateurs d'une entreprise participant au programme HP Store, vous confirmez par votre commande que vous êtes employé par l'entreprise correspondante.

Lorsque vous passez commande dans le HP Friends & Family Store, vous confirmez par votre commande que vous êtes de la famille ou un ami d'un collaborateur HP qui vous a invité par e-mail à faire vos achats au HP Friends & Family Store.

Lorsque vous passez commande au HP Students ou Poseidon Store, vous confirmez par votre commande que vous êtes étudiant, chargé de cours ou membre du corps enseignant.

Lorsque vous passez commande au HP Community Store, vous confirmez par votre commande que vous êtes membre d'une association ou organisation participant au programme HP Community Store.

## 2. Etablissement de la relation contractuelle

- 2.1. Votre partenaire de contrat est la société HP Suisse Sàrl, Glatt Tower, Neue Winterthurerstrasse 99, 8304 Wallisellen.
- 2.2. La présentation de marchandises et de prestations sur nos sites Internet ne constitue pas une offre ferme.
- 2.3. Votre commande constitue une proposition ferme de contrat de votre part. Nous vous enverrons un e-mail confirmant la réception de votre commande. Cet e-mail de confirmation ne constitue pas une acceptation de votre commande mais confirme uniquement que nous avons reçu votre commande. L'acceptation de votre commande sera faite dans le cadre d'un e-mail à part.
- 2.4. Avant l'envoi de votre commande, vous avez la possibilité de vérifier vos informations et de les corriger le cas échéant.

## 3. Frais de livraison et prix

La livraison est offerte pour toute commande d'un montant supérieur à CHF 40.-. Pour toute autre commande, les frais de livraison s'élèvent à CHF 9.-. Les prix s'entendent TVA incluse.



## 4. Modes de paiements

Vous avez le choix entre les moyens de paiement décrits ci-après:

**Paiement par carte de crédit:** Nous acceptons les cartes de crédit American Express, Visa et MasterCard. Pour payer avec votre carte de crédit, sélectionnez le type de carte de crédit que vous voulez utiliser et entrez le numéro de votre carte et la date d'expiration. Les numéros de carte de crédit seront utilisés exclusivement pour le processus de paiement et seront traités dans le cadre du système de sécurité SSL (Secure Sockets Layer), qui est largement reconnu comme un standard en termes de sécurité sur Internet. Le montant sera débité de votre carte de crédit dans les cinq jours suivant l'acceptation de votre commande par HP.

**Paiement anticipé par virement bancaire:** Si vous choisissez le paiement anticipé parmi les options de paiement, nous vous enverrons un e-mail avec la facture et les instructions de paiement. Dès que nous avons la confirmation que le montant a été crédité sur notre compte bancaire, vous recevrez un e-mail confirmant que la commande est validée. Il se peut toutefois que la disponibilité des produits et les délais de livraison aient changé. Si le paiement ne nous parvient pas dans les 30 jours suivant la réception de votre commande, la commande sera annulée et vous en serez averti par e-mail.

**Paiement sur facture:** Le paiement sur facture est offert uniquement aux entreprises inscrites au registre suisse du commerce depuis au moins un (1) an. Le montant minimum par commande est de CHF 400.-. Cette option est soumise au contrôle de solvabilité. Les factures sont payables dans les 30 jours à compter de la date de la facture.

**Paiement par Paypal:** Ce mode de paiement est réservé aux personnes inscrites auprès de PayPal. Si vous avez sélectionné PayPal comme mode de paiement pour votre commande, vous serez invité à vous connecter sur PayPal via un Secure Sockets Layer afin de confirmer le paiement.

## 5. Livraison

L'adresse de livraison doit se trouver en Suisse ou au Liechtenstein. Veuillez noter que l'adresse de facturation doit également se trouver dans un de ces deux pays. La livraison est faite en bordure de trottoir. Les livraisons aux boîtes postales, PickPost et aux Pack Stations sont exclues.

Les délais de livraison (ETA = Estimated Time of Arrival) dépendent de la disponibilité des produits.

## 6. Annulation de la commande

HP se réserve d'annuler toute commande avant la livraison, même si le paiement a déjà été effectué. Dans un tel cas, HP remboursera le montant payé.

Vous pouvez annuler des articles ou des commandes qui n'ont pas été expédiés en allant sur la section « Mes commandes ». Les commandes de PCs personnalisés ne peuvent pas être annulées. Veuillez contacter l'équipe du service clients au numéro de téléphone **043 547 97 87** du lundi au vendredi, de 09h00 à 18h00 pour toute information complémentaire.



## 7. Droit de rétractation du consommateur

Pour des raisons de bonne volonté, nous accordons aux clients privés\* un droit de retour de 14 jours sur les produits matériels de la gamme de produits personnels à condition que les marchandises ne soient pas ouvertes et emballées à l'origine et ni produit ni l'emballage présente des défauts. Nous nous réservons le droit de vous facturer tous les frais liés à la manutention selon l'inspection des marchandises entrantes.

### Exclus du droit de retour:

- Les accessoires (Souris, claviers, casques...)
- Les consommables (Encre, Toner, Mémoires, Filtres...)
- Licences logicielles (ESD, Care Packs, ...)
- Les produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, en ce compris, les produits personnalisés via le Configurateur.

Si vous êtes un client consommateur\* et vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, veuillez suivre les instructions suivantes :

### 1. Contactez l'équipe HP Store dans un délai de quatorze jours à partir du jour de la livraison de la commande :

- Si vous êtes un client enregistré, allez sur "Mon Compte", puis "Mes Commandes" et cliquez sur le bouton "retour ou remplacement des produits"
- Si vous n'êtes pas enregistré, envoyez un courrier électronique à l'adresse : [chstore.postsales@hp.com](mailto:chstore.postsales@hp.com)

### 2. Attendez que l'équipe HP Store vous informe des étapes à suivre ou des informations à fournir.

#### Observations complémentaires :

- Si vous avez refusé la livraison de votre commande, vous devez également nous contacter pour nous permettre de mettre en place la procédure de retour.
- Si vous êtes un professionnel\*\* et vous souhaitez annuler ou modifier votre commande, veuillez s'il vous plaît contacter notre service suivi de commandes: 043 547 97 86. Des politiques de retour restreintes s'appliquent aux clients professionnels.

\* Un consommateur qui achète des produits ou des services.

\*\*Une société enregistrée qui achète des produits ou des services.



## 8. Garantie constructeur

La garantie constructeur assumée par HP pour le produit en question est définie dans la description du produit et les documents accompagnant le produit. En cas de problèmes survenant pendant la durée de la garantie constructeur HP, veuillez suivre les instructions dans la documentation produit ou appeler le numéro de téléphone indiqué.

En cas de défauts, vous avez bien sûr non seulement droit à la garantie constructeur HP mais aussi aux dispositions de garantie prévues par la loi.

## 9. Garantie légale

Les dispositions légales en vigueur s'appliquent. Pour les clients commerciaux, le délai de garantie prescrit par la loi est de deux ans.

## 10. Logiciels

Les logiciels fournis avec le produit sont soumis aux conditions de licence d'utilisation figurant dans la description du produit ou accompagnant le produit.

L'acceptation expresse des conditions de licence du fabricant est parfois nécessaire pour l'utilisation du logiciel. Si vous n'acceptez pas les conditions de licence et que l'usage normal du produit n'est pas possible sans cet accord, le retour du produit ne peut être accepté que si le produit n'a pas encore été utilisé et qu'il nous est restitué dans son emballage d'origine non descendu.

## 11. CGV pour HP Care Pack

Veuillez cliquer [ici](#) pour consulter les conditions générales applicables aux HP Care Packs. Sélectionnez s'il vous plaît le pays dans la liste des pays proposés.

## 12. Réserve de propriété

Le transfert de propriété n'a lieu qu'après réception du paiement complet du prix des produits livrés.

## 13. Bons électroniques

HP peut, à sa discrétion, offrir des bons électroniques et d'autres codes de réduction à valoir sur son site internet HP Store (ci-après les "bons électroniques"). Les bons électroniques seront régis par les conditions spécifiques applicables aux bons électroniques et mises à la disposition du client sur le site internet HP Store. Tout bon électronique à valoir sur le site internet HP Store est fourni gratuitement (directement ou indirectement) par HP au client et n'est pas échangeable, n'est pas transférable et n'est pas convertible en espèce.



## 14. Responsabilité

Limitation de responsabilité. A l'exclusion de la responsabilité en cas de dommages corporels (décès y compris) et de faute grave ou de dol, la responsabilité globale de HP est limitée aux montants que le client

1. a payé pour le produit; ou
2. a payé pour les prestations de support jusqu'au jour de la violation du contrat, mais au maximum durant les 12 (douze) derniers mois; ou
3. a payé pour les prestations professionnelles jusqu'au jour de la violation du contrat au titre de la prestation en cause.

A l'exclusion de tous les recours intentés par une partie contre l'autre partie pour violation des droits de propriété intellectuelle, aucune partie ne pourra être tenue pour responsable des coûts ou dommages indirects ou consécutifs tels que notamment: coût d'indisponibilité, pertes d'activité ou d'exploitation, manque à gagner/économiser, perte de gain, surcroît des frais, coûts de l'acquisition des produits et prestations de remplacement, ainsi que perte de données et/ou de logiciels et tous coûts de restauration associés.

Sous réserve des dispositions finales de la loi suisse concernant la responsabilité (p.ex. CO art. 100, al. 1).

La responsabilité se limite le cas échéant aux droits stipulés dans le présent contrat.

## 15. Protection des données

Nous utilisons vos coordonnées pour traiter votre commande et les transmettons, si nécessaire, aux entreprises mandatées par HP pour assurer l'exécution du contrat. Les données fournies dans le cadre du paiement par carte de crédit ou PayPal sont partagées avec l'institut de paiement sélectionné. HP n'utilisera ni ne transmettra les données à aucune autre fin. Les données fournies seront traitées conformément aux dispositions de protection des données largement reconnues. Pour plus d'informations: <http://welcome.hp.com/country/ch/fr/privacy.html>.

## 16. Divers

Pour assurer le respect des lois et réglementations concernant l'exportation et l'importation, HP est en droit de suspendre l'exécution d'un contrat si les livraisons et prestations sont en infraction avec une quelconque loi ou réglementation applicable.

Vous ne disposez d'un droit de rétention ou de compensation qu'au cas où vos droits seraient incontestés ou définitivement reconnus par la justice.

Les présentes dispositions sont soumises au droit suisse, à l'exclusion du droit de vente des Nations Unies. Le for juridique est à Zurich 1.



## 17. Conditions de participation au HP Business Club

- Peuvent s'inscrire les entreprises ayant leur siège en Suisse ou au Liechtenstein.
- Le HP Store se réserve de refuser les inscriptions de particuliers ou d'entreprises non existantes ainsi que les inscriptions contenant de fausses déclarations.
- Les données d'accès sont personnelles et non transmissibles.
- L'inscription n'entraîne aucun coût ni aucune obligation.

## 18. Conditions de participation au HP Students Store

- Sont autorisés à participer tous les étudiants (école supérieure spécialisée, université et école du soir), les apprenants et enseignants, les écoles et universités ainsi que d'autres établissements de la formation résidants/actifs en Suisse ou au Liechtenstein.
- Le HP Store se réserve de refuser les inscriptions de particuliers qui ne répondent pas aux critères ci-dessus ainsi que les inscriptions contenant de fausses déclarations.
- Les données d'accès sont personnelles et non transmissibles.
- L'inscription n'entraîne aucun coût ni aucune obligation.
- Les produits sont destinés à un usage privé, toute revente étant interdite.
- Les revendeurs/commerçants seront refusés.