

Règlement amiable des litiges de la consommation¹

Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions 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 vendeur professionnel. A cet effet, le vendeur professionnel doit permettre au consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation.

HP France SAS a adhéré aux services de médiation de l'Association des Médiateurs Européens (AME Conso), dont les coordonnées sont les suivantes :

AME Conso
11 Place Dauphine 75001 Paris
tel : 09 53 01 02 69
<https://www.mediationconso-ame.com/>

Pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez :

- soit compléter le formulaire de demande de médiation disponible sur le site internet de l'AME Conso (<https://www.mediationconso-ame.com/>), accompagné des documents étayant votre demande ;
- soit adresser un courrier à l'AME Conso, 11 Place Dauphine 75001 Paris, accompagné des documents étayant votre demande.

Nous vous rappelons qu'avant de saisir le médiateur de la consommation, vous devez tenter de résoudre votre litige auprès du service clients de la Boutique HP par une réclamation écrite à l'adresse e-mail frstore.postsales@hp.com.

Votre litige ne pourra être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 1° vous ne justifiez pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès de notre société par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- 2° votre demande est manifestement infondée ou abusive ;
- 3° le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 4° vous avez introduit votre demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de votre réclamation écrite auprès de la société HP France SAS ;
- 5° le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

¹ Ne concerne que les litiges portant sur un produit ou service dont HP France SAS est le vendeur. Si vous avez passé une commande auprès d'un vendeur tiers, veuillez-vous référer à la page dédiée du vendeur.

Le recours à la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposé comme alternative à l'action judiciaire afin de résoudre un litige dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

Plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL)

Vous pouvez également utiliser la procédure de résolution des litiges applicable au sein de l'Union Européenne, en accédant à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) mise à disposition par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Cette plateforme gratuite permet aux consommateurs d'introduire une plainte relative à l'achat d'un bien et/ou d'un service sur internet auprès d'un vendeur professionnel établi dans l'Union Européenne. La plainte sera transmise par la plateforme de RLL à l'organisme de résolution extrajudiciaire des litiges (REL) sélectionné par le vendeur professionnel et le consommateur, qui traitera la plainte.