

Garanties légales accordées au consommateur

Si vous êtes un **consommateur**, c'est-à-dire une personne physique qui achète un produit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, sachez que vos droits au titre des garanties légales ne sont affectés en aucune façon par la garantie commerciale qui vous est consentie par HP (Garantie limitée HP). Veuillez consulter les informations ci-dessous pour en savoir plus sur vos droits à cet égard.

Garanties légales

Qu'est-ce que c'est ?

Garantie Légale de Conformité

Pour les contrats conclus jusqu'au 31 décembre 2021 :

Le **vendeur** est tenu de livrer un bien conforme au contrat et **répond des défauts de conformité** existant au moment de la délivrance du bien, qui apparaissent dans un délai de 2 ans à compter de celle-ci. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Aussi, si vous êtes un consommateur, en cas de défaut de conformité, vous pouvez solliciter :

1. **au choix, la réparation ou le remplacement sans frais de votre produit** - à moins que ce choix n'entraîne un coût manifestement disproportionné pour HP au regard de la valeur du bien ou de l'importance du défaut, auquel cas HP pourra procéder selon la modalité non choisie par vous ;
2. **le remboursement du prix** (contre restitution du produit) **ou la restitution d'une partie du prix** (si vous souhaitez garder le produit), si :
 - o la réparation et le remplacement du produit sont impossibles, ou
 - o la solution demandée ou convenue ne peut être mise en œuvre (i) dans le délai d'un mois suivant votre réclamation ou (ii) sans inconvénient majeur pour vous.

Pour les contrats conclus à compter du 1^{er} janvier 2022 :

Le **vendeur** est tenu de livrer un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5 du Code de la consommation et **répond des défauts de conformité** existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1 du Code de la consommation, qui apparaissent dans un délai de 2 ans à compter de celle-ci.

Pour les contrats de vente d'un bien comportant des éléments numériques (ex. système d'exploitation et autres logiciels, applications) :

- si le contrat prévoit la fourniture continue d'un élément numérique pendant une période inférieure ou égale à 2 ans, ou si le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de cet élément numérique qui apparaissent dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien ;

- si le contrat prévoit la fourniture continue d'un élément numérique pendant une période donnée, supérieure à 2 ans, le vendeur répond des défauts de conformité de cet élément numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat (le reste du bien demeurant garanti pendant 2 ans).

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance. Si le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un élément numérique pendant une période donnée, supérieure à 2 ans, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent durant la période durant laquelle l'élément numérique est fourni en vertu du contrat.

Aussi, si vous êtes un consommateur, en cas de défaut de conformité, vous pouvez solliciter :

1. **au choix, la réparation ou le remplacement sans frais de votre produit** - à moins que la mise en conformité sollicitée ne soit impossible ou n'entraîne des coûts disproportionnés au regard de la valeur du bien, de l'importance du défaut et de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour vous, auquel cas HP pourra procéder selon la modalité non choisie par vous ;
2. **le remboursement du prix** (contre restitution du produit) **ou la restitution d'une partie du prix** (si vous souhaitez garder le produit), si :
 - o HP refuse toute mise en conformité, ou
 - o la mise en conformité ne peut être mise en œuvre (i) dans le délai de 30 jours suivant votre demande ou (ii) sans inconvénient majeur pour vous, ou
 - o le défaut persiste après une mise en conformité infructueuse.

Vous avez également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Vous n'êtes alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Tout produit réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une **extension de cette garantie de 6 mois**.

Lorsque vous faites le **choix de la réparation** mais que **celle-ci n'est pas mise en œuvre** par HP, vous pouvez solliciter le **remplacement** du bien, faisant ainsi courir un **nouveau délai de garantie légale de conformité** attaché au bien remplacé, **à compter du jour où le bien de remplacement vous est délivré.**

Garantie des Vices Cachés

Vous pouvez également obtenir le **remboursement** ou la **restitution d'une partie du prix du produit** dans le cadre de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil). Pour pouvoir mettre en œuvre cette garantie, le défaut doit être **non apparent**, rendre le **bien inutilisable ou diminuer très fortement son usage** et **exister au moment de l'achat**. Vous devrez prouver l'existence du défaut et agir dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

Pour en savoir plus sur vos droits au titre des garanties légales, vous trouverez ci-après reproduit le texte intégral des articles du Code de la Consommation relatifs à la garantie légale de conformité et du Code Civil relatifs à la garantie des vices cachés.

Vous pouvez également visiter le site Web du [Centre européen des consommateurs](#).

Quelle est la différence entre une garantie légale et une garantie commerciale ?

La garantie commerciale, telle que la Garantie Limitée HP, est un engagement volontaire du vendeur ou du fabricant d'un produit (dénommé le garant) à l'égard du consommateur.

La garantie commerciale ne remplace ni ne limite en aucun cas vos droits au titre des garanties légales.

La Garantie Limitée HP fournie avec votre produit HP est ainsi une garantie complémentaire, indépendante et qui ne peut affecter en aucune façon vos droits au titre des garanties légales que vous détenez en tant qu'acheteur d'un Produit HP à l'encontre de votre vendeur.

Pour en savoir plus sur les termes et conditions de la garantie commerciale HP, consultez les termes de la Garantie Limitée HP fournie avec votre produit HP.

Rappel des textes légaux

Garantie Légale de Conformité

Pour les contrats conclus jusqu'au 31 décembre 2021 :

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

« Le vendeur livre 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 :

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est 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 ».

Pour les contrats conclus à compter du 1^{er} janvier 2022 :

Article L.217-3 du Code de la Consommation :

« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »

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

« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat. »

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

« I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

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

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans. »

Article L.217-8 du Code de la Consommation :

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

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

« Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur. »

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

« La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien. »

Article L.217-11 du Code de la Consommation :

« La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement. »

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

« Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable. »

Article L.217-13 du Code de la Consommation :

« Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur. »

Article L.217-14 du Code de la Consommation :

« Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix. »

Article L.217-15 du Code de la Consommation :

« Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité. »

Article L.217-16 du Code de la Consommation :

« Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de

l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques. »

Article L.217-19 du Code de la Consommation :

« I.-Le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé et reçoive les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens :

1° Durant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu égard au type et à la finalité des biens et éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, dans le cas d'une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique ;

2° Durant une période de deux ans à compter du moment où les biens comportant des éléments numériques ont été délivrés, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période ;

3° Durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat lorsque celui-ci en prévoit la fourniture continue pendant une durée supérieure à deux ans.

II.-Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour mentionnées au I, le vendeur n'est pas responsable des défauts de conformité résultant uniquement de la non-installation des mises à jour concernées, à condition que :

1° Le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur ; et

2° La non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur. »

Article L.217-28 du Code de la Consommation :

«Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable. »

Garantie des vices cachés

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 1644 du Code Civil :

« Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. »

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. »