

Conditions Générales de Vente HP



[Conditions Générales de Vente HP applicables aux Clients consommateurs](#) [Conditions générales HP applicables aux Clients professionnels](#)

Conditions Générales de Vente HP applicables aux Clients consommateurs

Veillez noter que les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent si vous êtes un **Client consommateur** (c'est-à-dire une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole – voir l'article 2 "Champ d'application" pour plus de détails).

Si vous êtes un **Client professionnel** (c'est-à-dire une personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel) veuillez vous référer à nos Conditions Générales de Vente HP applicables aux Clients professionnels, consultables [ici](#).

1. Identité du vendeur (qui nous sommes) et coordonnées

HP France SAS (« **HP** »)
Meudon Campus, Bât. 1, 14 rue de la Verrerie 92190 Meudon, France
RCS Nanterre 448 694 133
Numéro de TVA : FR25448694133
Téléphone Clients consommateurs : 01 49 93 25 52 Choix n°2

2. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente HP applicables aux Clients consommateurs (les "**Conditions**") régissent toute commande passée par un Client consommateur auprès de HP, que ce soit en ligne ou par téléphone, portant sur des produits et services disponibles sur le site internet de la Boutique HP (la "**Boutique HP**"). Par conséquent, avant toute passation de commande, veuillez lire attentivement les présentes Conditions.

Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions, vous ne pourrez pas commander de produit ou service sur la Boutique HP.

Les présentes Conditions s'appliquent uniquement aux Clients consommateurs. Un **Client consommateur** est une **personne physique** qui achète des produits ou services pour un **usage personnel** (c'est-à-dire à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole). Tout Client professionnel, accédant à ce site devra se référer aux:

[Conditions Générales de Vente HP applicables aux Clients professionnels.](#)

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Elles sont accessibles à tout moment sur le site Internet de la Boutique HP et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

L'utilisation de notre site internet est régie par les [Conditions d'utilisation HP](#), qui font l'objet d'une publication distincte.

3. Prix, taxes et frais de livraison

Les prix, frais de livraison et conditions de paiement applicables sont ceux indiqués sur la Boutique HP à la date de votre commande. HP pourra proposer des offres promotionnelles limitées dans le temps.

La livraison est offerte pour toute commande égale ou supérieure à 30 €. Si le montant total de votre commande est inférieur à 30 €, les frais de livraison s'élèvent à 5 €.

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC). Le prix intègre la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), l'éco-contribution et la rémunération pour copie privée le cas échéant. Aucun système de récupération de la taxe sur la valeur ajoutée pour les clients résidant en dehors de l'Union Européenne n'est actuellement disponible auprès de HP.

Avant de valider votre commande, vous aurez la possibilité d'en vérifier le contenu, notamment le prix du produit, la taxe sur la valeur ajoutée et les frais de livraison applicables. En cas d'erreur, veuillez en informer HP dans les plus brefs délais. HP se réserve le droit d'annuler votre commande en cas d'erreur manifeste sur le prix indiqué, rendant le prix du produit ou du service dérisoire par rapport à sa valeur réelle.

HP se réserve le droit de modifier à tout moment les informations, les produits et/ou les prix publiés sur la Boutique HP, sans que cela n'affecte pour autant toute commande pour laquelle nous vous aurions déjà envoyé une confirmation de commande.

HP attire votre attention sur le fait que cliquer sur le bouton « Valider ma commande et payer » implique une obligation de paiement de votre part du prix indiqué.

4. Facturation et modes de paiement

Les factures peuvent être envoyées par e-mail au format PDF à l'adresse e-mail indiquée lors de la commande ou par courrier postal au format papier (vous devrez choisir le mode d'envoi lors de la passation de la commande).

Si vous ne possédez pas Adobe Reader, [vous pouvez le télécharger ici.](#)

Les modes de paiement acceptés par HP sont consultables ici : [Modes de paiement.](#)

5. Commandes

Après validation de votre commande, celle-ci ne pourra pas être modifiée, sauf exceptions décrites dans les présentes Conditions. L'adresse de livraison pourra toutefois être modifiée avant expédition de la commande sans que vous n'ayez besoin d'annuler votre commande et d'effectuer une nouvelle commande. Cette modification fera l'objet d'une vérification de synchronisation et de sécurité. Pour plus d'informations, veuillez consulter la page : [Comment annuler ou modifier ma commande avant son expédition](#).

HP se réserve le droit de vérifier votre commande. En cas d'irrégularité ou d'incohérence dans votre commande, ou si vous ne satisfaites pas à nos vérifications de paiement et contrôles anti-fraude, HP pourra refuser votre commande. Votre commande sera traitée par HP dès qu'elle aura été validée par HP.

HP vous enverra un e-mail confirmant ou rejetant votre commande dans les plus brefs délais.

Le contrat de vente entre HP et vous ne sera conclu qu'au moment où nous vous enverrons la confirmation de commande.

Si nécessaire, et dans les limites autorisées par la loi, nous pourrions utiliser vos données personnelles à des fins de vérification de paiement et de contrôle anti-fraude. Les données personnelles que vous nous fournissez pourront être contrôlées auprès d'une agence d'évaluation du crédit ou une agence de prévention des fraudes susceptible de conserver un registre de ces données.

6. Si nous ne pouvons pas traiter votre commande

Malgré tous nos efforts, il peut arriver, dans de rares cas, que nous ne soyons pas en mesure de traiter votre commande (qu'un paiement ait été effectué ou non) alors qu'un e-mail de confirmation vous a été adressé. Le cas échéant, nous vous contacterons, dans les plus brefs délais et au plus tard à la date de livraison indiquée, pour connaître vos instructions ou vous informer de l'annulation de votre commande. Nous pourrions ainsi être dans l'impossibilité de traiter votre commande dans les cas suivants :

- nous avons identifié une erreur manifeste dans la description du produit ou du prix affiché, rendant le prix du produit ou du service dérisoire par rapport à sa valeur réelle ;
- votre adresse de livraison se situe en dehors de la zone géographique de livraison indiquée sur la Boutique HP ; pour plus d'informations, voir : [Informations de livraison](#) ;
- nos ressources se retrouvent limitées d'une manière que nous ne pouvions raisonnablement prévoir ;
- votre paiement a été refusé par votre banque, vous n'effectuez pas le paiement de votre commande conformément aux conditions du mode de paiement que vous avez sélectionné, ou nous soupçonnons raisonnablement que la commande a été passée frauduleusement ; ou
- le produit est en rupture de stock en raison de difficultés d'approvisionnement liées à une pénurie de matière première, dont nous n'avons pas pu raisonnablement vous informer à l'avance.

Dans le cas où vous auriez déjà réglé votre commande et celle-ci est annulée par HP, HP remboursera la totalité des sommes que vous avez versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle HP vous a informé de l'annulation de votre commande, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé lors de votre commande (sauf accord exprès de votre part pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour vous).

7. Annulation de la commande avant expédition

La rapidité avec laquelle nous traitons les commandes est pour nous une fierté, ce qui signifie que vous ne disposez que d'un temps limité pour annuler votre commande avant qu'elle ne soit expédiée. Malgré tous nos efforts, nous ne pouvons garantir que nous soyons en mesure d'annuler votre commande avant son expédition.

Si vous souhaitez annuler votre commande avant qu'elle ne soit expédiée, le moyen le plus rapide est de vous connecter à votre compte et d'aller dans la section « Suivre ma commande ». Pour plus d'informations, cliquez ici : [Comment annuler ou modifier ma commande avant expédition.](#)

Vous pouvez également contacter notre le Support de commande en [cliquant ici](#) ou compléter et retourner le [Formulaire de rétractation](#).

En cas d'annulation de votre commande avant expédition, HP vous remboursera la totalité des sommes que vous avez versées, y compris les frais de livraison (le cas échéant), au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous avez informé HP de l'annulation de votre commande, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé lors de votre commande (sauf accord exprès de votre part pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour vous).

8. Livraison

La livraison est effectuée à l'adresse que vous aurez indiquée lors de votre commande auprès de la Boutique HP.

Les livraisons sont assurées uniquement en France métropolitaine, en Corse et en Principauté de Monaco (à l'exclusion des boîtes postales). Nos livraisons sont effectuées les jours ouvrés, c'est-à-dire du lundi au vendredi uniquement (hors jours fériés). Tout produit en stock sera expédié dès le premier jour ouvré suivant la confirmation de commande (ce délai ne s'appliquera pas si HP doit procéder à des contrôles et vérifications supplémentaires). Les commandes reçues et confirmées avant 14h seront livrées sous 48 heures pour les expéditions par Chronopost et sous 72 heures pour les expéditions par Colissimo. Pour toute livraison en Corse, veuillez compter 24 heures de délai supplémentaire. La date de livraison est indiquée sur la page de validation de votre commande et dans l'email de confirmation de votre commande. À défaut d'indication, HP livrera le bien sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, conformément à l'article L. 216-1 du Code de la consommation.

En cas de retard de livraison, vous pourrez résoudre votre contrat si après avoir mis en demeure HP d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Le contrat de vente pourra également être annulé immédiatement (i) en cas de refus par HP de délivrer le bien ou lorsqu'il est manifeste qu'HP ne livrera pas le bien ou (ii) en cas d'inexécution par HP de son obligation de délivrance du bien à la date ou à l'expiration du délai prévu à l'article L. 216-1 du Code de la consommation si cette date ou ce délai constitue pour vous une condition essentielle du contrat.

Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse de votre part avant la conclusion du contrat.

En cas de résolution du contrat dans les conditions visées ci-dessus, HP vous remboursera la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

En cas de retard de livraison en raison d'un événement imprévisible, irrésistible et échappant à notre contrôle, nous vous contacterons dans les plus brefs délais afin de vous en informer et prendrons les mesures appropriées pour en minimiser les effets. Ce faisant, nous ne saurons être tenus responsables pour tout retard résultant d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil. S'il existe toutefois un risque de retard conséquent, vous pourrez nous contacter afin de résilier le contrat (voir plus haut) et demander le remboursement de toutes les sommes versées lors de la commande non reçue.

Pour les produits qui ne sont pas immédiatement disponibles en stock, un délai de livraison estimé est indiqué sur la fiche du produit. Si vous commandez un produit qui n'est pas immédiatement disponible en stock, soit (i)

vosre confirmation de commande précisera la date de livraison estimée, soit (ii) lorsqu'aucune date de livraison estimée n'est indiquée, nous vous enverrons un e-mail indiquant la date de livraison dès que le produit sera disponible et prêt à être expédié. Lorsque vous commandez plusieurs produits en même temps et que ceux-ci ont des délais de livraison différents, le délai de livraison de la commande est basé sur le délai le plus éloigné. Si vous souhaitez commander un produit similaire disponible en stock ou annuler un article d'une commande "groupée" dont la disponibilité est limitée, vous devrez annuler l'article de votre commande initiale et passer une ou plusieurs autres commandes séparément.

9. Transfert de la propriété et du risque

Le transfert de propriété a lieu à la plus tardive des deux dates entre la date de paiement de l'intégralité du prix et la date de livraison des produits. Le transfert des risques a lieu au jour de la livraison.

10. Annulation après la livraison (droit de rétractation)

En tant que Client consommateur, vous pouvez changer d'avis et annuler à tout moment votre achat, sans avoir à motiver votre décision, dans un délai de **14 jours calendaires** à compter de la réception du bien par vous-même ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par vous, si après avoir **manipulé et inspecté** votre produit HP pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement (**de la même manière que vous le feriez dans un magasin**), celui-ci ne vous donne pas entière satisfaction. Pour les contrats de prestation de service (HP Care Pack), vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat. 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, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Votre droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de rétractation, soit en contactant le [Support de commande ici](#), soit en envoyant le [formulaire de rétractation](#) ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, avant l'expiration du délai de 14 jours susmentionné.

11. Modalités de retour

Vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la notification de votre décision de vous rétracter pour nous retourner votre produit complet, dans son emballage d'origine, à l'aide de l'étiquette de retour transmise par HP. Les frais de retour sont à la charge d'HP.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne seront pas repris.

Pour connaître la procédure de retour à suivre, cliquez sur [Droit du consommateur de se rétracter/d'annuler](#).

12. Effets du droit de rétractation

Lorsque vous exercez votre droit de rétractation dans les délais indiqués à l'article 10, nous vous rembourserons la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision de vous rétracter. Le remboursement pourra être différé jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition de ces biens.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de votre part pour que nous utilisions un autre moyen de paiement

et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour vous. Nous ne sommes pas tenus de vous rembourser les frais supplémentaires si vous avez expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par nous.

Votre responsabilité n'est engagée qu'en cas de 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 exercez votre droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, tel qu'un HP Care Pack, dont l'exécution a commencé, à votre demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, vous devrez nous verser un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

13. Défaits à la livraison

Nous vous encourageons à vérifier dès que possible votre ou vos produits afin de vérifier l'absence de défaut de conformité avec votre commande (par ex., l'emballage d'expédition est abîmé, le produit ne correspond pas au produit commandé, le produit présente des défauts esthétiques (éraflures, déchirures, bosses, etc....)).

Si vous constatez une panne au déballage ou si votre produit présente le moindre défaut de conformité, veuillez en informer HP conformément à notre [« Politique de retours de la Boutique HP »](#) disponible sur notre site internet, dans les plus brefs délais et **au plus tard dans les 30 jours suivant la livraison**, afin de solliciter le remplacement ou le remboursement de votre produit. 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.

Il vous appartient de mettre les produits à notre disposition en vue de leur enlèvement ou de nous les retourner conformément à notre [« Politique de retours de la Boutique HP »](#).

HP se réserve le droit de tester les produits ainsi retournés et de vous facturer tout coût supporté par HP si vous avez à tort affirmé que les produits retournés étaient hors d'usage ou défectueux.

Vos droits au titre du présent article s'appliquent en complément de vos droits au titre des garanties légales (Article 15) d'une part, et des garanties commerciales (Article 16) d'autre part.

14. Retour d'articles en promotion ou faisant partie d'un lot

Le retour d'articles achetés dans le cadre d'une offre spéciale ou d'une promotion ou faisant partie d'un lot pourra être soumis à des conditions spécifiques décrites dans les présentes Conditions ou qui vous seront communiquées par tout autre moyen.

Aucun remboursement d'un produit défectueux acheté en lot ne pourra être effectué. Cependant, HP pourra soit (i) remplacer ledit produit soit (ii) rembourser le prix payé pour la totalité du lot, sous réserve que ce dernier soit intégralement renvoyé à HP.

HP se réserve le droit de demander le remboursement de toute remise promotionnelle 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.

15. Garanties légales

Indépendamment des garanties commerciales (Garantie Limitée HP et extensions de garantie HP Care Packs)

ci-dessous, HP en tant que vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien y compris ses éléments numériques, au contrat dans les conditions prévues aux articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en oeuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° 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.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en oeuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

16. Mises à jour logicielles

Conformément aux articles L. 217-18 et suivants du Code de la consommation, vous avez droit aux mises à jour logicielles nécessaires au maintien de la conformité de votre produit HP. Ces mises à jour sont fournies durant une période minimale de deux ans à compter de la délivrance du produit, correspondant à la durée de la garantie légale de conformité. Afin de vous informer de la disponibilité de ces mises à jour logicielles et d'en faciliter l'installation, HP utilise un certain nombre de logiciels préinstallés (y compris, mais sans s'y limiter HP Support Assistant, HP Smart et MyHPTM). Vous êtes libre de ne pas installer ces mises à jour nécessaires au maintien de la conformité de votre produit HP. Veuillez toutefois noter que la non-installation de ces mises à jour logicielles, dans un délai raisonnable, pourrait affecter vos droits au titre de la garantie légale de conformité sous réserve que le défaut de conformité de votre produit HP résulte de la non-installation des mises à jour concernées.

Certaines mises à jour permettant d'améliorer les fonctionnalités de votre Produit HP peuvent être considérées comme n'étant pas nécessaires au maintien de la conformité du produit au sens des articles

L.217-4 et L.217-5 du Code de la consommation. Dans ce cas, vous êtes en droit de refuser la mise à jour ou, le cas échéant, de la désinstaller. Si vous n'installez pas ces mises à jour, cela n'aura aucune incidence négative sur l'utilisation de votre Produit HP et sa conformité aux critères énoncés aux articles L.217-4 et L.217-5 du Code de la consommation.

La suppression de certains logiciels préinstallés pourrait affecter la capacité de HP à vous informer de la disponibilité des mises à jour logicielles pour les produits HP.

Les mises à jour sont également disponibles sur le site <https://support.hp.com/fr-fr>.

17. Garanties commerciales

17.1. Garantie fabricant (Garantie Limitée HP)

Les produits HP bénéficient d'une garantie commerciale consentie par le fabricant ("Garantie limitée HP"). La Garantie limitée HP couvre tout défaut matériel ou vice de fabrication du produit HP pendant une durée allant de 1 à 3 ans, selon les produits et telle que spécifiée dans la section "Spécifications Techniques" de la fiche produit sur la Boutique HP et la Déclaration de Garantie limitée HP pour votre produit.

La Garantie limitée HP prend effet à la date d'achat du produit. En cas de défaut du produit, HP réparera ou remplacera à sa discrétion le produit ou en remboursera le prix d'achat après retour du produit. La Garantie limitée HP inclut les pièces, la main-d'oeuvre, les frais de retour en atelier ou de déplacement en cas de réparation sur site.

La Garantie limitée HP ne couvre pas les dommages dus à un choc, un renversement de liquide, une mauvaise utilisation, des conditions d'environnement du produit non conformes aux spécifications HP, ou à toute autre cause externe indiquée dans la Déclaration de Garantie limitée HP pour votre produit.

Les conditions générales de la Garantie limitée HP associée à votre produit sont disponibles ici : [Déclaration de Garantie limitée HP](#).

17.2. Extensions de garantie (HP Care Packs)

HP propose des extensions de garantie payantes ("HPCarePacks") consistant en une extension de la durée de la Garantie limitée HP et/ou en un niveau de service supérieur selon le produit (délai de réparation, assistance sur site, échange, enlèvement et retour par un transporteur, installation par un technicien HP). Les extensions de garantie HP Care Packs prennent effet à la date d'achat du produit associé ou à l'expiration de la Garantie limitée HP (s'il s'agit d'un HP Care Pack post-garantie).

HP fournira les services HP Care Pack tels que décrits sur la fiche produit du HP Care Pack, le certificat d'enregistrement du HP Care Pack et dans les Conditions d'assistance HP Care Pack.

Si vous achetez une extension de garantie HP Care Pack sur la Boutique HP, HP fournira les services sur les lieux de livraison locaux de HP uniquement (cliquez [ici](#) pour plus d'informations), sauf indication contraire sur la fiche produit (par ex., service d'assistance incluant le déplacement). Pour plus d'informations sur la couverture des services d'assistance HP Care Pack pour les produits situés dans des zones géographiques différentes, veuillez consulter les Conditions d'assistance HP Care Pack et la fiche produit de votre extension de garantie HP Care Pack.

Cliquez [ici](#) pour accéder aux [Conditions d'assistance HP Care Pack](#).

La Garantie limitée HP et les extensions de garantie HP Care Pack s'appliquent en complément des droits dont le consommateur dispose au titre des garanties légales ci-dessus.

Conformément à l'article L.217-28 du Code de la consommation, lorsque vous demandez à HP, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale (Garantie limitée HP ou HP Care Pack), 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 votre demande d'intervention ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère vous être plus favorable. Le délai de garantie est également suspendu lorsque vous entrez en négociation avec HP en vue d'un règlement à l'amiable.

18. Licences logicielles

[Le Contrat de Licence de l'Utilisateur Final HP](#) régit votre utilisation des logiciels HP. Votre utilisation de logiciels non HP et, à titre exceptionnel, de certains logiciels HP pourra être régie par un contrat de licence d'utilisation différent, tel que fourni avec le logiciel.

Dans certains cas, un consentement exprès aux conditions de licence de l'éditeur de logiciels sera requis en vue de l'utilisation du logiciel. Si vous n'acceptez pas ces conditions de licence et si l'utilisation normale du logiciel n'est pas possible sans ce consentement, nous n'accepterons le retour de votre logiciel que s'il n'a pas encore été utilisé par vous et s'il nous est retourné dans son emballage d'origine non descellé.

19. Coupons électroniques

HP peut, à sa discrétion, offrir des coupons électroniques et autres codes de réduction à utiliser sur la Boutique HP (les "coupons électroniques"). Ces coupons électroniques permettent à leur détenteur de bénéficier uniquement d'une remise lors d'un achat. Les coupons électroniques seront régis par les conditions générales spécifiques applicables aux coupons électroniques et mises à disposition du client. Tout coupon électronique à valoir sur la Boutique HP est livré (directement ou indirectement) par HP au client sans surcoût et n'est ni échangeable ni transférable, et ne donne droit à aucune contrepartie monétaire.

20. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales sont régies par les lois françaises.

En cas de litige, vous devez d'abord contacter le [HP Support de commande ici](#) ou par e-mail à l'adresse suivante 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 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 aux services de médiation de l'Association des Médiateurs Européens (AME Conso), dont les coordonnées sont les suivantes : AME Conso, 197 Boulevard Saint-Germain 75007 Paris ; tél : 09 53 01 02 69 ; [https:// www.mediationconso-ame.com/](https://www.mediationconso-ame.com/). La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire de demande de médiation disponible sur le site internet de l'AME Conso <https://www.mediationconso-ame.com/> ;
- soit par courrier postal adressé à l'AME Conso, 197 Boulevard Saint-Germain 75007 Paris

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.

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.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige sera soumis aux tribunaux français.

21. Limitation de responsabilité

HP est responsable de plein droit de l'exécution de ses obligations en vertu des présentes. HP sera tenue responsable des dommages directs et prévisibles qui sont le résultat d'un manquement aux présentes Conditions, à l'exclusion de tous les dommages indirects, incidents, non expressément prévus ou normalement prévisibles au moment de la conclusion du contrat.

La responsabilité de HP ne saurait néanmoins être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au client ou à des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté de HP et qui échappent à son contrôle, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Les produits et les services fournis dans le cadre des présentes Conditions le sont uniquement pour une utilisation personnelle et familiale par les clients consommateurs. HP ne saurait être tenue responsable des dommages indirects et incidents, tels que perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale, en cas d'utilisation des produits et/ou services à des fins commerciales, d'affaires ou de revente.

Sous réserve des dispositions des présentes relatives à la protection des données à caractère personnel, HP ne sera pas responsable de la perte des données client lorsqu'elle sera imputable au client.

22. Protection des données personnelles

Les données personnelles que vous nous fournissez seront utilisées (i) afin de traiter votre commande, vous livrer les produits et vous fournir les services d'assistance, ou (ii) avec votre consentement. Nous collecterons et utiliserons vos données personnelles conformément à la législation sur la protection des données en vigueur, notamment à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, et à la Déclaration de Confidentialité HP qui peut être consultée à l'adresse www.hp.com/go/privacy. Afin d'exercer vos droits d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression de vos données personnelles, vous pouvez contacter le Bureau en charge de la Protection de la Vie Privée de HP en remplissant le formulaire disponible sur la page "[Avertissement relatif aux droits en matière de données personnelles de HP](#)".

La barre de recherche de la Boutique HP (la "Barre de recherche") est exploitée par Doofinder, S. L. ("Doofinder") et l'utilisation de la Barre de recherche est soumise aux règles de confidentialité de Doofinder (consultables à l'adresse <http://www.doofinder.com/privacy>).

23. Démarchage téléphonique

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, nous vous informons que vous avez la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

24. Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

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

C'est pourquoi, HP s'engage à reprendre gratuitement votre ancien équipement informatique – de marque HP ou autre - pour tout produit neuf acheté auprès 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 30 jours suivant la délivrance de votre nouvel équipement informatique. Veuillez noter que la reprise effective de votre ancien équipement aura lieu à l'expiration du délai légal de rétractation, soit 14 jours à compter de la délivrance 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 des équipements informatiques "1 pour 1" pour les consommateurs, cliquez [ici](#).

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.

25. Identifiant unique pour les producteurs soumis à la Responsabilité Élargie du Producteur (REP)

Conformément à l'article L. 541-10-13 du code de l'environnement, ainsi qu'au décret n°2020-1455 du 27 novembre 2020, les identifiants uniques pour nos filières de responsabilité élargie du producteur (REP) sont les suivants :

Filière REP Emballages et Papiers Graphiques : FR020453_01VYJV | Filière REP Piles et Accumulateurs:

FR020453_06A9CW | Filière REP DEEE* B2B & B2C: FR020453_05S3K0 | Filière REP Meubles: FR020453_10MDY6

*DEEE : déchets d'équipements électriques et électroniques

26. Autres conditions applicables

En commandant auprès de HP, vous acceptez qu'HP communique avec vous par voie électronique au sujet de votre commande (par ex., par e-mail, SMS ou notifications sur la Boutique HP).

Les produits et services fournis en vertu des présentes Conditions sont exclusivement destinés à une utilisation par un Client consommateur ; toute commercialisation ultérieure est interdite (par ex., revente ou location afin d'en obtenir un gain).

Les produits HP sont soumis aux lois en matière d'exportation. Après livraison de votre commande, il vous appartient de vous conformer à toutes les lois relatives à l'exportation si vous expédiez des produits HP en dehors de l'Union européenne (UE).

Note importante : si, pour une raison quelconque, vous n'avez pas accès à certaines dispositions auxquelles renvoient les présentes Conditions, telles que la Déclaration de confidentialité HP, les conditions d'assistance HP Care Packs, ou les Conditions de licence logicielle HP, nous vous demandons de contacter l'Assistance Clientèle HP afin d'en demander un exemplaire. La version applicable des présentes Conditions et des dispositions supplémentaires auxquelles il est fait référence est celle en vigueur à la date de votre commande. C'est pourquoi, nous vous conseillons d'imprimer et de conserver une copie pour pouvoir les invoquer ultérieurement.

Annexe : Conditions d'utilisation de la Boutique HP privée

Les présentes Conditions d'utilisation de la Boutique HP (les « Conditions d'utilisation ») régissent toute utilisation des Boutiques HP privées et complètent les Conditions Générales de Vente HP applicables aux Consommateurs ci-dessus ainsi que les [Conditions d'utilisation HP](#) qui font l'objet d'une publication distincte. Vous êtes éligible aux offres proposées sur nos Boutiques HP privées pour les Clients consommateurs (en l'occurrence, à la date des présentes Conditions, la Boutique HP Étudiants, la Boutique HP Employés, la Boutique HP Amis & Famille et la Boutique HP Employés d'Entreprises Partenaires) si vous répondez aux critères énoncés ci-dessous :

1. La Boutique HP Étudiants est accessible aux Clients consommateurs âgés de plus de 16 ans qui étudient dans un établissement d'enseignement supérieur reconnu en France. Votre éligibilité aux offres de la Boutique HP Étudiants expirera à la fin de vos études au sein de l'établissement d'enseignement participant. Pour accéder à la Boutique HP Étudiants, vous devez d'abord vous inscrire à l'aide de votre adresse e-mail d'étudiant fournie par votre établissement d'enseignement. Une vérification de votre éligibilité sera effectuée à l'aide de l'adresse e-mail d'étudiant que vous aurez fournie. Si votre établissement n'est pas reconnu/n'est pas partenaire de la Boutique HP Étudiants, vous pouvez contacter notre équipe en [cliquant ici](#) pour obtenir de l'aide
2. La Boutique HP Employés est accessible aux Clients consommateurs employés par HP. Votre éligibilité aux offres de la Boutique HP Employés prendra fin au terme de votre contrat de travail avec HP. Pour accéder à la Boutique HP Employés, vous devez d'abord vous inscrire à l'aide de votre adresse e-mail professionnelle fournie par HP. Une vérification de votre éligibilité sera effectuée à l'aide de l'adresse e-mail professionnelle que vous aurez fournie.
3. La Boutique HP Amis & Famille est accessible aux Clients consommateurs parrainés par des employés HP. Pour accéder à la Boutique HP Amis & Famille, vous devez fournir le nom et l'adresse e-mail de votre ami ou membre de votre famille employé par HP, lequel sera ensuite invité à approuver votre demande d'accès. Une fois qu'il aura approuvé votre accès, vous recevrez un e-mail contenant un lien vous permettant de terminer votre inscription.
4. La Boutique HP Employés d'Entreprises Partenaires est accessible aux Clients consommateurs employés par une entreprise participant au Programme Entreprises Partenaires de HP. Votre éligibilité aux offres de la Boutique HP Employés d'Entreprises Partenaires prendra fin au terme de votre contrat de travail avec l'entreprise partenaire ou si cette entreprise est exclue du Programme Entreprises Partenaires de HP. Pour accéder à la Boutique HP Employés d'Entreprises Partenaires, vous devez d'abord vous inscrire à l'aide de votre adresse e-mail professionnelle fournie par votre employeur. Une vérification de votre éligibilité sera effectuée à l'aide de l'adresse e-mail professionnelle que vous aurez fournie.

Si vous ne répondez pas aux critères d'éligibilité d'une Boutique HP privée, vous pourrez tout de même acheter des produits et services HP via la Boutique HP publique.

Si vous répondez aux critères d'éligibilité ci-dessus, vous pourrez, après enregistrement sur l'une des Boutiques HP privées, accéder à la Boutique HP privée concernée en vous connectant à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Les Boutiques HP privées offrent un accès à des offres spéciales et remises non proposées sur la Boutique HP publique (collectivement désignées les "Avantages"). Vous bénéficierez d'un accès à la Boutique HP privée concernée dès votre inscription. Vous n'aurez plus droit aux Avantages disponibles sur une Boutique HP privée dès lors que vous cesserez de répondre aux critères d'éligibilité. Les Avantages ne peuvent être utilisés que pour acheter des produits sur la Boutique HP privée. Les Avantages sont susceptibles d'être modifiés ou annulés à tout moment, mais les modifications ne sauraient affecter toute commande pour laquelle nous vous aurions déjà envoyé une confirmation de commande. Les Avantages qu'offre une Boutique HP privée ne sont cumulables avec aucune autre offre ou promotion. Une dépense maximale de 5 000 € par client et par an s'applique à toutes les Boutiques HP privées pour les Clients consommateurs.

Les produits et services achetés sur les Boutiques HP privées sont destinés à être utilisés par un Client consommateur uniquement (c'est-à-dire une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) et ne sauraient être proposés

immédiatement à la revente ou à la location. Toute utilisation abusive de l'accès à la Boutique HP privée, y compris le non-respect ou toute tentative de contourner les critères d'éligibilité, la revente ou la location de produits achetés afin d'en tirer un gain, ou toute autre conduite contrevenant aux présentes Conditions, sont strictement interdits. Tout manquement entraînera la suppression de votre accès à la Boutique HP privée concernée et une inéligibilité future aux offres de toutes les autres Boutiques HP privées.

Date de révision : Mars 2025

Conditions générales HP applicables aux Clients professionnels

Les présentes conditions générales s'appliquent si vous êtes un Client professionnel (c'est-à-dire un individu ou une entreprise achetant des produits ou services destinés à un usage professionnel dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole).

Si vous êtes un Client consommateur (c'est-à-dire un individu achetant des produits ou services destinés à un usage non professionnel), veuillez vous référer à nos Conditions générales HP spécifiques applicables aux Consommateurs, consultables [ici](#).

1. Identité du commerçant (qui nous sommes) et coordonnées

HP France SAS ("HP")

Meudon Campus, Bât. 1, 14 rue de la Verrerie 92190 Meudon, France

Registered Number: 448 694 133; Registered in Nanterre Trade and Companies Register

VAT ID: FR25448694133

Telephone: clients professionnels / clients non-professionnels : 01 49 93 25 52 Choix n°1

2. Champ d'application

Les présentes Conditions générales HP applicables aux Clients professionnels (les « **Conditions** ») régissent toute commande passée par un Client professionnel auprès de HP, que ce soit en ligne ou par téléphone, portant sur des produits et services disponibles sur le site Web de la Boutique (la « **BoutiqueHP** ») indépendamment de toutes autres conditions dont vous pourriez convenir avec HP. Par conséquent, avant toute passation de commande, vous devriez lire attentivement les conditions générales énoncées ci-dessous. Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions, veuillez ne pas commander le moindre produit ou service depuis ce site Web.

Tout Client consommateur accédant à ce site devra plutôt se référer aux [Conditions générales HP applicables aux Consommateurs](#).

Votre utilisation de notre Site Web est régie par les [Conditions d'utilisation HP](#), qui font l'objet d'une publication distincte.

3. Prix, taxes et frais de livraison

Les prix, frais de livraison et conditions de paiement seront conformes à ceux indiqués sur la Boutique HP au moment où vous passerez commande. HP pourra offrir des réductions à durée limitée.

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.

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.

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.copieprivée.culture.gouv.fr>.

« HP attire votre attention sur le fait que passer votre commande en cliquant sur le bouton "Valider ma commande et payer" implique, de votre part, l'obligation de payer le prix indiqué. »

Le cas échéant, les prix pratiqués par HP incluent les taxes, droits de douane, impôts ou frais similaires, tels que toute taxe sur la valeur ajoutée (« TVA ») ou tout prélèvement au titre des droits d'auteur/de la contribution à la protection de l'environnement applicable ; aucun système de remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée pour les personnes résidant à l'étranger n'est actuellement disponible auprès de HP. Pour voir les prix **hors** TVA applicable, assurez-vous que la case « Afficher les prix TTC » est décochée dans le coin supérieur droit de la page produit.

Avant de soumettre votre commande, vous aurez la possibilité de passer en revue les prix des produits et toute taxe sur la valeur ajoutée et tout frais de livraison applicables. Veuillez informer dans les plus brefs délais HP dans l'éventualité où vous estimeriez que votre commande présente une erreur de tarification. Nous ne sommes aucunement tenus de vous fournir le moindre produit au prix incorrect (inférieur) si l'erreur de tarification est évidente et indubitable et si vous pourriez raisonnablement l'identifier comme une erreur de tarification.

HP se réserve le droit de modifier à tout moment les informations, produits et/ou prix publiés sur la Boutique HP, mais les modifications ne sauraient affecter toute commande pour laquelle nous vous aurions déjà envoyé une confirmation de commande.

4. Facturation et modes de paiement

Les factures peuvent être envoyées par e-mail au format PDF à l'adresse e-mail fournie sur la commande ou par courrier postal au format papier (vous devrez choisir le mode d'envoi lors de la passation de la commande).

Si vous ne possédez pas Adobe Reader, [vous pouvez le télécharger ici](#).

Des informations détaillées sur les modes de paiement acceptés par HP sont consultables ici : [Modes de paiement](#).

Votre éligibilité à certains modes de paiement dépend de votre situation financière, de votre historique de paiement et de la nature de vos relations avec HP.

5. Commandes

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

Une fois passée, votre commande ne peut être modifiée, à l'exception des modalités décrites dans les présentes Conditions. Les modifications d'adresse de livraison pourront être possibles sans annulation ni remplacement de la commande, mais seront sujettes à une vérification de synchronisation et de sécurité. Pour

plus d'informations, veuillez consulter la page : [Comment annuler ou modifier ma commande avant son expédition](#).

HP se réserve le droit de vérifier votre commande. En cas d'irrégularité ou d'incohérence dans votre commande, ou si vous échouez à satisfaire à nos vérifications de paiement et contrôles anti-fraude, HP pourra rejeter votre commande. Votre commande sera traitée par HP dès qu'elle aura été validée par HP. HP vous enverra une confirmation ou un avis de rejet de commande dans les plus brefs délais raisonnablement possibles.

Le contrat de vente entre HP et vous ne sera conclu qu'au moment où nous vous enverrons la confirmation de commande. 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.

Si nécessaire, et dans la mesure de ce que la loi applicable autorise, nous pourrions utiliser les informations personnelles fournies dans le but de procéder à des vérifications de paiement et contrôles anti-fraude appropriés. Les informations personnelles que vous fournissez pourront être contrôlées auprès d'une agence d'évaluation de crédit ou de prévention des fraudes susceptible de conserver un registre de telles informations.

6. Si nous ne pouvons traiter votre commande

Malgré tous nos efforts, il arrive en de rares occasions que nous soyons dans l'incapacité de traiter votre commande d'un produit (qu'un paiement ait été effectué ou non), en raison de la découverte d'un élément après vous avoir envoyé un e-mail de confirmation. Dans cette éventualité, nous nous engageons au plus tard à la date de livraison planifiée, soit à vous contacter en vue de vous faire parvenir des instructions, soit à rejeter votre commande et à vous informer de son annulation. Nous pourrions être dans l'incapacité de traiter votre commande si :

- nous avons identifié une erreur dans le prix ou la description du produit ;
 - votre adresse de livraison se situe en dehors de notre périmètre de livraison indiqué ; pour plus d'informations, voir : [Informations de livraison](#) ;
 - nos ressources se retrouvent limitées d'une manière que nous ne pouvions raisonnablement prévoir ;
 - vous ne satisfaites pas à nos exigences minimales en termes de crédit, votre transaction est refusée par votre banque, vous ne payez pas conformément aux conditions du mode de paiement que vous avez sélectionné, ou nous soupçonnons que la commande a été passée frauduleusement ;
- ou
- le produit est en rupture de stock en raison de contraintes d'approvisionnement en matériel dont nous n'avons pas pu raisonnablement vous informer à l'avance.

Si un paiement a été effectué et que votre commande est annulée, HP pourra, à sa seule discrétion, soit créditer votre compte de manière appropriée, soit vous accorder un remboursement complet via le même mode de paiement que celui que vous aurez utilisé pour payer (ou vous contacter afin de recueillir des informations en ce sens).

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.

7. Votre droit d'annuler votre commande avant expédition

La rapidité avec laquelle nous traitons les commandes est pour nous une fierté, ce qui signifie que vous ne disposez que d'un temps limité pour annuler votre commande avant qu'elle ne soit expédiée. Même si nous nous efforcerons de vous assister du mieux que nous pourrons, nous ne pouvons garantir que nous serons en mesure d'annuler votre commande à temps.

Si vous souhaitez annuler votre commande avant qu'elle ne soit expédiée, le moyen le plus rapide de traiter votre demande reste de passer par la page « Suivre ma commande ». Pour plus d'informations, cliquez ici :

[Comment annuler ou modifier ma commande avant son expédition](#) Sinon, vous pouvez contacter notre [Support de commande ici](#).

Si vous annulez avant expédition, HP vous remboursera tous les montants que vous nous aurez versés, y compris les frais de livraison (le cas échéant).

Les clients professionnels ne disposent d'aucun droit d'annulation sans motif valable (par exemple, un produit endommagé à l'arrivée) pour les commandes personnalisées ou une fois qu'une commande a été expédiée.

8. Livraison

Les commandes sont livrées tel qu'indiqué sur la Boutique HP et selon les instructions que vous fournissez lors de votre commande en ligne ou par téléphone.

Nous livrons uniquement vers la France métropolitaine, la Corse et Monaco (à l'exclusion des boîtes postales). Nos livraisons sont effectuées les jours ouvrables, c'est-à-dire du lundi au vendredi uniquement (à l'exception des jours fériés). 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. À défaut, les délais de livraison maximaux sont de (30) jours après confirmation de votre commande, conformément à l'article L216-1 du Code de la consommation français. Les délais de livraison débutent à compter de la confirmation de commande.

En cas de retard de livraison, vous pourrez annuler votre commande et demander un remboursement conformément aux dispositions stipulées aux articles L216.2 et L216.3 du Code de la consommation.

Si nous rencontrons un retard d'approvisionnement en produits du fait d'un acte imprévisible et imparable d'un tiers extérieur au contrat ou d'un cas de force majeure, nous vous contacterons dans les plus brefs délais afin de vous en informer et prendrons des mesures pour en minimiser les effets. À supposer que nous respectons cette obligation, nous ne saurons être tenus responsables de tout retard causé par l'événement. S'il existe toutefois un risque de retard conséquent, vous pourrez nous contacter afin de résilier le contrat (voir plus haut) et recevoir un remboursement complet de tout produit que vous aurez commandé et non reçu.

Pour les produits qui ne sont pas immédiatement disponibles en stock, un délai de livraison estimé est indiqué en regard de la description du produit. Si vous commandez un produit qui n'est pas directement disponible en stock, soit (i) votre confirmation de commande précisera la date de livraison estimée, soit (ii) lorsque aucune date de livraison estimée n'est encore disponible, nous vous enverrons dès que le produit sera disponible et prêt à être expédié un e-mail indiquant sa date de livraison. Si un article d'une commande « groupée » demande un délai de traitement plus long, nous nous réservons le droit de mettre votre commande en attente jusqu'à être en mesure de livrer tous les articles. Si vous souhaitez commander un article similaire disponible en stock

ou annuler un article d'une commande « groupée » dont la disponibilité est limitée, vous devrez annuler l'article sur votre commande initiale et passer une ou plusieurs autres commandes séparément.

9. Transfert de la propriété et du risque

La propriété des produits matériels vous est transférée (ou est transférée à la société de financement, le cas échéant) à la date du paiement complet ou à la livraison des produits. Le risque de perte ou de dommage vous est transféré à la livraison.

10. Défauts à la livraison (droit de refus à court terme)

Nous vous encourageons à vérifier à la première occasion votre ou vos produits afin de mettre en évidence tout défaut ou écart par rapport à la commande (par ex., emballage d'expédition manifestement endommagé, livraison d'un produit erroné, dommages esthétiques sur le produit (éraflures, déchirures, bosses, etc.)).

Si les produits ont été livrés hors d'usage ou présentent le moindre défaut, veuillez en informer HP conformément à notre [« Politique de retours de la Boutique HP »](#) sur notre site Internet, dans les plus brefs délais raisonnablement possibles, mais qui, en toutes circonstances, ne sauraient excéder 30 jours à compter de la date de livraison, afin d'exercer votre droit gratuit de refus à court terme.

À l'exception des articles promotionnels ou des articles faisant partie d'un lot (voir ci-dessous), si vous refusez tout produit en vertu de cette section, HP réparera, remplacera ou remboursera le produit à sa seule discrétion. Il vous incombe de mettre les produits à disposition en vue de leur collecte ou de nous les retourner conformément à la [« Politique de retours de la Boutique HP »](#).

Le ou les produits devraient être dans la mesure du possible retournés dans leur boîte et leur emballage originaux, accompagnés de tout accessoire et produit offert qui ont été livrés avec.

Vous devez prendre raisonnablement soin de tous les produits tant qu'ils restent en votre possession. Nous pourrions réduire le remboursement qui vous est dû afin de refléter toute perte de valeur du ou des produits, ou vous demander de nous payer la somme correspondante, si la perte est le résultat d'un dommage qui vous est imputable.

HP pourra tester les produits à leur retour et vous facturer tout coût assumé par HP si vous avez à tort affirmé que les produits retournés étaient hors d'usage ou défectueux.

Les Clients professionnels ne disposent d'aucun droit de retour sans motif valable (par exemple, un produit endommagé à l'arrivée).

Le droit de refus à court terme HP s'applique en plus et non en remplacement de la garantie limitée HP (voir la section 12 ci-dessous).

11. Retour d'articles promotionnels ou faisant partie d'un lot

Le retour d'articles achetés dans le cadre d'une offre spéciale ou d'une promotion ou faisant partie d'un lot pourra être limité par certaines clauses spécifiques décrites dans les présentes Conditions ou qui vous seront autrement communiquées.

Aucun remboursement n'est autorisé pour les produits individuels achetés en lot, mais HP pourra : (i) remplacer le produit individuel concerné, ou (ii) récupérer l'ensemble du lot de produits ou de la commande et vous rembourser les montants que vous aurez payés.

HP se réserve le droit de demander le remboursement de toute réduction promotionnelle appliquée à d'autres produits que vous aurez achetés si de telles réductions dépendaient de l'achat du ou des produits retournés à HP.

12. Garanties

12.1. Garantie Constructeur (Garantie limitée HP)

Les produits HP sont fournis avec une garantie constructeur (Garantie limitée HP). La Garantie limitée est comprise dans le Produit. La Garantie limitée HP couvre tout défaut matériel ou vice de fabrication du Produit HP pendant une durée allant de 1 à 3 ans, selon le produit et tel que spécifié dans la section « Spécifications techniques » de la page produit sur la Boutique HP et la Déclaration de Garantie limitée HP pour votre produit.

La Garantie limitée HP commence à la date d'achat du produit. Si le produit est défectueux, HP réparera ou remplacera à sa discrétion le produit ou en remboursera le prix d'achat après retour du produit. La Garantie limitée HP inclut les pièces, la main-d'œuvre, le coût du retour à l'atelier ou le coût du déplacement en cas de réparation sur site.

La Garantie limitée HP ne couvre pas les dommages dus à un choc, un renversement de liquide, à une mauvaise utilisation, au non-respect des conditions environnementales d'utilisation ou de conservation du produit spécifiées par HP, ou à toute autre cause externe indiquée dans la Déclaration de Garantie limitée HP pour votre produit.

Dans la limite de ce que permet la législation locale applicable :

- La Déclaration de Garantie limitée HP constitue l'intégralité du contrat de garantie exclusif entre vous et HP concernant le produit matériel HP que vous avez acheté.
- Dans l'éventualité où HP vous fournit, à sa discrétion, un remboursement ou une carte de remplacement de produit à utiliser sur hp.com, la responsabilité maximale de HP au titre de la Garantie limitée HP est expressément limitée au prix que vous avez payé pour le produit matériel HP.
- Sauf indication contraire ci-dessus, HP ne sera en aucun cas responsable de tout dommage causé par le produit matériel HP ou de toute performance insuffisante du produit matériel HP, y compris de toute perte de profits ou d'économies, d'usage, de données ou de logiciels, ni de tout coût lié à la récupération de programmes ou à la reproduction de tout programme ou données stockés sur le produit, ou des dommages spéciaux, accessoires ou consécutifs.

Les conditions générales de la Garantie limitée HP associées à votre produit sont disponibles ici : [Déclaration de Garantie limitée HP](#).

12.2 Extensions de garantie (HP Care Packs)

HP propose des extensions de garantie payantes ("HP Care Packs") consistant en une extension de la durée de la Garantie limitée HP et/ou en un niveau de service supérieur selon le produit (délai de réparation, assistance sur site, échange, enlèvement et retour par un transporteur, installation par un technicien HP). Les extensions de garantie HP Care Packs prennent effet à la date d'achat du produit associé ou à l'expiration de la Garantie limitée HP (s'ils s'agit d'un HP Care Pack post-garantie).

HP fournira les services HP Care Pack tels que décrits sur la fiche produit du HP Care Pack, le certificat d'enregistrement du HP Care Pack et dans les Conditions d'assistance HP Care Pack.

Si vous achetez une extension de garantie HP Care Pack sur la Boutique HP, HP fournira les services sur les lieux de livraison locaux de HP uniquement (cliquez [ici](#) pour plus d'informations), sauf indication contraire sur la fiche produit (par ex., service d'assistance incluant le déplacement). Pour plus d'informations sur la couverture des services d'assistance HP Care Pack pour les produits situés dans des zones géographiques différentes, veuillez consulter les Conditions d'assistance HP Care Pack et la fiche produit de votre extension de garantie HP Care Pack.

Cliquez ici pour accéder aux [Conditions d'assistance du HP Care Pack](#).

13. Licences logicielles

(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.

(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.

[Les Conditions de licence standard de HP](#) s'appliquent à votre utilisation des produits logiciels HP. Votre utilisation de produits logiciels non HP et, à titre exceptionnel, de produits logiciels HP, pourra être régie par des conditions de licence différentes, telles qu'elles seront fournies avec ces produits.

Dans certains cas, un consentement exprès aux conditions de licence de l'éditeur de logiciels sera requis en vue de l'utilisation du logiciel. Nous vous encourageons à vérifier les conditions de licence avant l'achat. Les Clients professionnels ne disposent d'aucun droit de retour du logiciel une fois qu'il a été ouvert et utilisé sans motif valable (par ex., un logiciel endommagé à l'arrivée).

14. Bons de réduction - Coupons électroniques

HP pourra de temps à autre offrir des coupons électroniques et autres codes de réduction à convertir sur la Boutique HP (« bons ou coupons électroniques »). Ces coupons électroniques sont de simples coupons de réduction. Les bons électroniques HP permettent à leur détenteur de bénéficier uniquement d'une remise lors de l'achat. 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 coupon électronique à convertir sur la Boutique HP est livré (directement ou indirectement) par HP au client sans surcoût et n'est ni échangeable ni transférable, et ne donne droit à aucune contrepartie monétaire.

15. Événements raisonnablement indépendants de notre volonté

HP ne saurait être tenue responsable de tout retard ou manquement à nos obligations en vertu des présentes si le retard ou le manquement résulte de toute cause raisonnablement indépendante de notre volonté.

16. Limitation de responsabilité

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.

HP n'exclut ou ne limite pas sa responsabilité en cas de décès ou de dommage corporel causé par sa négligence, de défaut volontaire, de toute violation de tout engagement vis-à-vis du titre, de la jouissance paisible et de l'absence de toute charge qu'implique la loi applicable, de fraude, de fausse déclaration ou de toute autre responsabilité ne pouvant être exclue ou limitée par la loi.

17. Protection des données personnelles

Là où vous nous fournissez vos données personnelles, nous utiliserons ces informations : (i) afin de traiter votre commande et vous fournir des produits et une assistance, ou (ii) conformément à votre consentement. Nous ne collecterons et n'utiliserons vos données personnelles que conformément à la législation en vigueur sur la protection des données et à la Déclaration de confidentialité de HP consultable à l'adresse www.hp.com/go/privacy. Afin d'exercer vos droits d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression, veuillez utiliser le formulaire « Contacter le bureau en charge de la protection de la vie privée » disponible depuis [l'Avvertissement relatif aux droits en matière de données personnelles de HP](#).

Les recherches depuis la barre de recherche de ce site (« Barre de recherche ») sont rendues possibles par Doofinder, S.L. (« Doofinder»), et les règles de confidentialité de Doofinder (consultables à l'adresse <http://www.doofinder.com/privacy>) s'appliquent à votre utilisation de la Barre de recherche.

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.

18. Autres conditions applicables

Lorsque vous commandez auprès de HP, HP pourra communiquer avec vous par voie électronique au sujet de votre commande (par ex., par e-mail, SMS ou par la publication d'avis sur la Boutique HP).

Droit applicable et résolution des litiges. En cas de litige, vous devez d'abord contacter le [Support de commande ici](#) ou par e-mail à l'adresse suivante : frstore.postsales@hp.com.

Ces Conditions de vente de produits et de services sur la Boutique HP sont régies par le droit français et tout litige relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris. Les produits et services fournis en vertu de ces conditions sont exclusivement destinés à une utilisation interne ; toute commercialisation ultérieure est interdite (par ex., toute revente ou location en vue d'un profit commercial).

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.

Vous pourrez bénéficier de droits supplémentaires selon votre législation locale, lesquelles vous permettront de disposer d'autres recours.

Avis important: si, pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez accéder à l'une des dispositions mentionnées aux présentes Conditions, telles que la Déclaration de confidentialité de HP, les conditions de Garantie limitée HP ou relatives aux HP Care Packs, ou les Conditions de licence logicielle HP, nous vous demandons de contacter l'Assistance téléphonique HP afin d'obtenir un exemplaire. Les Conditions et dispositions supplémentaires mentionnées aux présentes s'appliquent au moment où vous passez votre commande et régiront ladite commande, c'est pourquoi nous vous encourageons à imprimer et conserver une copie pour toute référence ultérieure.

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.

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. 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.

Conformément à l'article L. 541-10-13 du code de l'environnement, ainsi qu'au décret n°2020-1455 du 27 novembre 2020, les identifiants uniques pour nos filières de responsabilité élargie du producteur (REP) sont les suivants : Filière REP Emballages et Papiers Graphiques : FR020453_01VYJV | Filière REP Piles et Accumulateurs: FR020453_06A9CW | Filière REP DEEE* B2B & B2C: FR020453_05S3K0 | Filière REP Meubles: FR020453_10MDY6

*DEEE : déchets d'équipements électriques et électroniques

ANNEXE : Conditions d'utilisation de la Boutique HP privée

Les présentes Conditions d'utilisation de la Boutique HP (les « **Conditions d'utilisation** ») régissent toute utilisation des Boutiques HP privées et complètent les Conditions générales HP applicables aux Clients professionnels ci-dessus ainsi que les [Conditions d'utilisation HP](#) qui font l'objet d'une publication distincte. Vous pourrez être éligible à un accès à l'une de nos Boutiques HP privées pour Clients professionnels (en l'occurrence, à la date de rédaction des présentes Conditions, HP Advantage pour les entreprises) si vous répondez aux critères énoncés ci-dessous :

- **HP Advantage pour les entreprises** Le présent Programme est destiné à des Clients professionnels agissant dans le cadre de leurs activités commerciales, artisanales, industrielles, libérales ou agricoles et immatriculés en tant que société en France.

Si vous ne répondez pas aux critères d'éligibilité d'une Boutique HP privée, vous pourrez tout de même acheter des produits et services HP via la Boutique HP publique.

Si vous répondez aux critères d'éligibilité ci-dessus, vous pourrez, après enregistrement sur l'une des Boutiques HP privées, accéder à la Boutique HP privée applicable en vous connectant à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Les Boutiques HP privées offrent un accès à des offres spéciales et remises non offertes sur la Boutique HP publique (collectivement désignées sous le nom d'« **Avantages** »). Vous bénéficierez d'un accès à la Boutique HP privée appropriée dès votre inscription. Vous n'aurez plus droit aux Avantages disponibles sur une Boutique HP privée dès lors que vous cesserez de répondre aux critères d'éligibilité. Les Avantages ne peuvent être utilisés que pour acheter des produits sur la Boutique HP privée. Les Avantages sont susceptibles d'être modifiés ou annulés à tout moment, mais les modifications ne sauraient affecter toute commande pour laquelle nous vous aurions déjà envoyé une confirmation de commande. Les avantages de la boutique HP Advantage pour les entreprises ne peuvent pas être utilisés avec toute autre offre ou promotion (par exemple, les remises du programme d'achat des employés externes et du programme d'achat des employés HP ne sont pas cumulables avec les avantages HP Advantage pour les entreprises).

Les produits et services achetés dans les boutiques privées HP sont destinés à l'usage interne des clients et non à la revente ou à la location. Toute utilisation abusive de l'accès à la Boutique HP privée, y compris les tentatives de contourner les critères d'éligibilité, la revente ou la location de produits achetés aux fins d'un profit commercial, le non-respect de ou toute autre conduite enfreignant les présentes Conditions tels que déterminés par HP à sa seule discrétion, sont strictement interdits. Les utilisations abusives résulteront en l'annulation de votre accès à la Boutique HP privée applicable et en une inéligibilité future vis-à-vis de toutes les autres Boutiques HP privées.

HP se réserve le droit, à tout moment, à son entière discrétion, de mettre fin à votre accès à la Boutique HP Advantage pour les entreprises. La décision de HP concernant tout aspect de votre compte, de votre accès, ou tout aspect du HP Advantage pour les entreprises ou de la participation d'un client particulier à celui-ci, sera définitive.

Vous pouvez mettre fin à votre participation au Programme à tout moment en contactant le service client par email (frstore.postsales@hp.com ou par téléphone au 0149 932 552 choix n°2 (si vous êtes un client professionnel) – numéro non surtaxé, 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 Advantage pour les entreprises.

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

Date de révision : Mars 2025



Formulaire de demande de rétractation⁽¹⁾

 (Ne complétez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter de votre commande)

Veillez retourner ce formulaire par courriel à l'adresse email suivante : frstore.postsales@hp.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : HP France SAS, Boutique HP, 14 rue de la Verrerie - CS 40012, 92190 Meudon Cedex, ou par fax au : 04.81.68.05.66.

Des que nous recevrons et traiterons votre demande de retour, nous prendrons contact avec vous afin de vous informer des étapes à suivre pour finaliser celui-ci. ***Important*** Merci ne pas nous envoyer quelconque élément à l'adresse ci-dessus, l'équipe HP Store Postsales vous fournira les instructions nécessaires.

Je (*) confirme vouloir me rétracter de l'intégralité ou d'une partie de la commande (*) suivante passée sur la boutique HP :

Numéro de la commande

Date de la commande (*)

 / /

Reçu le (*)

 / /

Seulement si le formulaire est envoyé par courrier

Signature du(es) demandeur(s)

Date

 / /

Nom du(es) demandeur(s)

Adresse du(es) demandeur(s)

Les champs avec une * sont obligatoires.