

# Conditions d'assistance des services HP Care Pack



## France

Si vous êtes un consommateur (c'est-à-dire un individu qui achète ces services principalement pour un usage non professionnel) [cliquez ici](#)

Si vous n'êtes pas un consommateur (c'est-à-dire un individu ou une société qui achète ces services principalement pour un usage professionnel) [cliquez ici](#)

## Conditions d'assistance des services HP Care Pack pour les consommateurs

### Lois de protection des consommateurs

Les avantages fournis dans le cadre des services d'assistance HP Care Pack s'appliquent en plus de tous les droits auxquels les consommateurs ont droit en vertu de la garantie limitée HP Limited fournie avec le produits HP et/ou les lois de protection des consommateurs applicables. En particulier, celles selon (*inclure une référence aux lois locales transposant la Directive EU 99/44*) lesquelles les vendeurs sont obligé de garantir aux consommateurs que les produits sont en conformité avec le contrat de vente correspondant pendant une durée de deux ans après la livraison.

Les droits statutaires de vos consommateurs ne sont ni limités ni modifiés de quelque façon que ce soit par le présent contrat. Pour en savoir davantage sur lesdits droits, veuillez consulter le lien suivant : [Consumer Legal Guarantee](#) ou consulter les autorités locales en matière de consommateurs, ou aller sur [European Consumer Centers Network](#).

### 1 Parties

Les présentes conditions représentent le contrat (**Contrat**) qui régit la prestation des services d'assistance HP Care Pack de HP France SAS Arcs de Seine 20, Quai du Point du Jour 92100 Boulogne Billancourt France (**HP**) à un client qui achète lesdits services d'assistance HP Care Pack directement auprès de HP ou par l'intermédiaire d'un partenaire autorisé HP pour leur usage privé personnel (un **Consommateur**).

### 2 Services d'assistance HP Care Pack

sont les services qui sont :

- Décrits dans la fiche d'information qui vous a été fournie avec le certificat d'enregistrement (la « Documentation ») et qui précise l'offre de HP, les conditions d'éligibilité et les limites de services ainsi que les responsabilités du client. De la documentation est disponible sur le site central de HP relatif au Care Pack : [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc).
- Pour les produits HP (« Produit HP ») achetés en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (« EMEA ») : Le produit HP couvert par le présent Contrat et les instructions pour obtenir les services d'assistance HP Care Pack sont décrits dans les certifications d'inscription HP fournies au Client et/ou au dos du HP Care Pack ou du Contrat de services physiques qui sont incorporés dans le présent document par cette référence.
- Soit :
  - achetés au moment de la vente du produit HP pris en charge, ou dans les 90 jours qui suivent ledit achat ; ou
  - acheté à la fin de la garantie ou avant la période de couverture de l'assistance (HP Care Pack post-garantie et de renouvellement, décrits plus en détail ci-après)

### 3 Prix et taxes

Le Client prépaie les services d'assistance HP Care Pack au moment de l'achat. Le Client paie toutes les taxes applicable. En cas d'achat direct auprès de HP, le Client accepte de payer tous les montants facturés conformément aux conditions générales stipulées dans le site web HP Store ; sinon, les conditions de paiement du revendeur s'appliquent.

### 4 Annulation

- **Annulation gratuite.** Un remboursement intégral des services d'assistance HP Care Pack prépayés est offert sur le lieu d'achat à condition que le Client les annule son achat dans les 30 jours qui suivent la date d'entrée en vigueur du Contrat et qu'aucun service d'assistance HP Care Pack n'ait été fourni par HP au moment de l'annulation, et, ce, sans préjudice des droits de rétraction accordés par la loi. HP peut interrompre la fourniture de services d'assistance HP Care Pack qui ne sont plus inclus dans l'offre d'assistance de HP après un préavis écrit de 60 jours, auquel cas les services d'assistance HP Care Pack prépayés seront remboursés prorata temporis.
- **Droit de rétractation pour un contrat conclu à distance ou hors établissement.** Les droits d'annulation précités complètent sans les restreindre les droits qu'a le Client de se rétracter de contrats conclus à distance ou hors établissement en vertu de la loi. Par conséquent, si le Client achète les services d'assistance HP Care Pack en ligne, au téléphone ou par le biais d'une autre méthode de vente à distance ou hors établissement, le Client a le droit de se rétracter du présent Contrat, sans citer de raison, dans les 14 jours qui suivent la date de conclusion du présent Contrat. Le Client peut exercer le droit de rétractation précité et recevoir le remboursement correspondant au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant sa demande de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale. Lors d'achats directs auprès de HP, le Client doit suivre les instructions fournies sur le site Internet HP où le Client a acheté les services d'assistance HP Care Pack ; dans les autres cas, les conditions d'exercice du droit de rétractation du revendeur s'appliquent. Si le Client a demandé expressément par écrit de commencer à utiliser les services d'assistance HP Care Pack avant la fin de la période de rétractation, le Client devra payer un montant prorata temporis correspondant aux services d'assistance HP Care Pack fournis avant que le Client n'ait communiqué son retrait par rapport à ceux qui doivent encore être fournis à la date du retrait.

### 5 Lieu

À moins que la Documentation ne spécifie le contraire, HP ne fournira pas de services d'assistance HP Care Pack sur des produits HP déplacés en dehors d'EMEA et, au sein d'EMEA, uniquement dans le pays d'achat des services ou dans des pays où HP a un Site chargé de l'Assistance ou un représentant d'assistance autorisé, s'il en existe. De plus, la fourniture de services d'assistance HP Care Pack en dehors des zones couvertes par HP (précisées dans la Documentation) peut engendrer des frais de déplacement, un délai de réaction plus long, un engagement de restauration ou de réparation réduit, et des heures de couverture réduites (qui peuvent vous être communiqué tout moment sur demande à HP ou aux revendeurs HP). Tout déplacement d'un produit HP couvert par le présent Contrat en dehors de la région EMEA est effectué sous votre responsabilité et peut causer des frais d'assistance et d'administration supplémentaires, et une modification du niveau de service et des délais de réponse, en fonction des conditions et tarifs qui s'appliquent au nouvel emplacement (cela peut vous être communiqué à tout moment sur demande à HP ou aux Partenaires agréés HP).

### 6 Produits éligibles

Afin de bénéficier de l'achat de services d'assistance HP Care Pack, le produit HP doit être maintenu en bon état de fonctionnement. Le Client s'engage à cet effet envers HP à ce que le produit HP soit maintenu en bon état de fonctionnement. Tout logiciel HP couvert par le présent Contrat doit être celui qui est associé au produit HP au moment de la livraison au Client et doit en être la version actuelle ou celle qui la précède immédiatement au moment où des services d'assistance sont demandés conformément aux présentes Conditions générales. De plus :

- L'assistance pour les logiciels associés au produit HP au moment de la livraison est incluse dans les services d'assistance HP Care Pack. Aucun autre logiciel n'est couvert par le présent Contrat, pas même les logiciels compatibles vendus séparément, mais utilisés avec le produit HP. L'assistance pour les logiciels associés au produit HP se limite à l'assistance verbale suivante :

- Répondre aux questions d'installation du Client (premiers pas et conditions préalables nécessaires) ;
  - Installer et configurer le logiciel (premiers pas), et
  - Interpréter les messages d'erreur système et distinguer les problèmes de système des problèmes d'utilisation du logiciel.
- Sauf spécification contraire expresse dans la Documentation correspondante, l'assistance pour les logiciels associés au produit HP exclut entre autres :
    - La génération et le diagnostic de programmes et de codes source générés par l'utilisateur ;
    - La correction de bogues et la réparation de logiciels ;
    - La résolution de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité spécifiques avec des produits de tiers, y compris les logiciels de tiers vendus séparément qui ont été installés ou utilisés par le Client en lien avec l'utilisation du produit HP ;
    - L'installation de logiciels non HP ;
    - L'optimisation et la personnalisation de systèmes, et
    - La configuration de réseaux.

## 7 Exécution des services

Les services d'assistance HP Care Pack sont exécutés conformément aux pratiques commerciales et aux standards généralement admis. Le Client accepte de notifier promptement tout problème relatif au service et HP recommencera l'exécution de tout service qui ne répond pas à ces standards. HP décline toute responsabilité concernant toute exécution ou non-exécution de la part de fournisseurs tiers, ou concernant leurs produits, logiciels et services d'assistance. HP remplira toutes ses obligations en termes de garanties qui lui sont imposées par la loi en vigueur.

## 8 Responsabilités du Client

- Le Client fera tout les efforts possibles pour assister HP et coopérer avec HP afin de résoudre à distance le problème pour lequel l'assistance est requise, par exemple en lançant et en exécutant des autotests ou des programmes de diagnostic, en fournissant toutes les informations nécessaires ou en effectuant des mesures correctives de base à la demande de HP.
- Le Client veillera à ce que le personnel des services de HP dispose de suffisamment d'électricité pour effectuer la maintenance de matériel nécessaire et de fournitures requises lors d'un fonctionnement normal.
- Le Client doit informer HP si des produits HP couverts par les services sont utilisés dans un environnement qui pourrait poser un risque sanitaire aux employés ou sous-traitants de HP.
- Le Client doit s'assurer qu'un représentant adulte âgé d'au moins 18 ans est présent lorsque HP exécute les services d'assistance HP Care Pack à l'endroit désigné par le Client ou par téléphone.
- Si des services d'assistance HP Care Pack à distance sont disponibles, le Client permettra à HP d'installer des programmes de diagnostic réseau et système sur le produit HP couvert et donnera l'accès de connexion à HP aux seules fins d'effectuer des diagnostics.
- Le Client reconnaît que le Client n'a aucun titre de propriété sur les logiciels de diagnostic fournis ou utilisés par HP et que HP retirera ces programmes de diagnostic et tout modem ou autre équipement prêté par HP à la résiliation ou à l'échéance du présent Contrat. S'ils en ont la capacité, les produits HP couverts doivent être configurés pour permettre l'accès à une ligne téléphonique pour transmissions vocales et à une ligne téléphonique pour la transmission de données ; toutes deux doivent avoir une terminaison à proximité du produit HP couvert. Sur demande de HP, le Client exécutera des programmes de diagnostic fournis par HP avant qu'un produit HP ne fasse l'objet de services d'assistance dans le cadre du présent Contrat.
- Le Client retirera toutes les données privées et/ou confidentielles du produit défectueux avant de le renvoyer à une adresse précisée par HP pour qu'il soit réparé ou remplacé. HP n'est pas responsable des données stockées sur le produit qui lui est retourné.

## 9 Confidentialité et données personnelles

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations propriétaires et confidentielles, y compris des informations constituant des données personnelles. Toutes données personnelles du Client divulguées à HP en rapport avec le présent Contrat ou auxquelles HP a accès lors de la fourniture de services d'assistance HP Care Pack seront traitées par HP pour fournir les Services, en conformité avec la loi et la politique de confidentialité de HP (disponible sur : <http://www8.hp.com/fr/fr/privacy/privacy.html>) et avec les Droits relatifs à vos Données Personnelles (disponibles sur : <http://www8.hp.com/fr/fr/privacy/privacy-central.html>)

## 10 Limitation de responsabilité

Aucune disposition du présent Contrat n'exclut ou ne limite la responsabilité de HP (i) en cas de mort ou de dommage corporel causés par la négligence de HP, ou (ii) en cas de fraude, ou (iii) en ce qui concerne toute autre responsabilité qui ne peut être exclue par la réglementation en vigueur. Dans les limites et sous permises par la loi, ni HP ni ses sociétés affiliées ne sont responsables de pertes qui ne découlent pas directement d'un manquement de la part de HP, même si lesdites pertes sont la conséquence prévisible d'un tel manquement (de telles pertes incluent les coûts des temps d'arrêt ou le manque à gagner), ni de tout dommage, qu'il soit fondé sur la responsabilité civile contractuelle ou délictuelle, sur la loi ou sur toute autre théorie juridique. Aucune disposition du présent Contrat n'affecte vos droits statutaires en tant que consommateur, pour plus d'informations sur vos droits statutaires, veuillez vous adresser à votre autorité des consommateurs locale ou au réseau des centres européens des consommateurs).

## 11 Limitations applicables aux Services

Les services d'assistance HP Care Pack ne couvrent pas les dommages ou défaillances causés par :

- La défaillance ou les limitations fonctionnelles d'un logiciel ou produit non HP qui affectent les systèmes recevant les services d'assistance HP Care Pack ;
- Le caractère inapproprié de l'utilisation, de la préparation de site, du site ou des conditions de l'environnement, ou toute autre non-conformité avec la Documentation pertinente ;
- Des modifications ou une maintenance ou calibration inappropriée du système qui n'ont pas été effectuées ou autorisées par HP ;
- Une utilisation abusive, la négligence, un accident, un dommage causé par le feu ou l'eau, des perturbations électriques, un transport non pris en charge par HP ou d'autres causes qui échappent au contrôle de HP, ou
- Un logiciel malveillant (par exemple virus, ver, etc.) non introduit par HP.

## 12 Enregistrement

Il appartient au Client de s'assurer que le produit à couvrir est enregistré dans les 10 jours suivant l'achat des services d'assistance HP Care Pack en utilisant les instructions d'enregistrement incluses dans chaque emballage et chaque e-mail, ou en suivant d'autres directives données par HP. Si un produit HP couvert change d'emplacement ou si les services d'assistance sont transférés avec la vente d'un produit d'occasion, l'enregistrement (ou l'ajustement correct d'un enregistrement HP existant) doit intervenir dans les 10 jours qui suivent l'achat auprès du propriétaire précédent. HP N'A PAS L'OBLIGATION DE FOURNIR DES SERVICES D'ASSISTANCE SI LE CLIENT N'ENREGISTRE PAS LE PRODUIT HP CONFORMÉMENT AUX PRÉSENTES.

## 13 Cession

Le présent Contrat ne peut être cédé que dans le cadre d'une vente du produit HP couvert. En tant que cédant, le Client doit informer HP de la vente du produit couvert. La cession doit être consignée par écrit, signée par le cédant et à la disposition de HP à des fins d'inspection. Une cession n'est pas valable si elle enfreint les règles d'exportation américaines ou locales. Il appartient au Client de régler toutes taxes et tous frais liés à une cession du Contrat. Nonobstant ce qui précède, les services HP peuvent être fournis par un partenaire HP autorisé.

## 14 HP Care Pack vendu pendant la période de garantie

Un tel Contrat de services d'assistance HP Care Pack ne s'applique qu'aux services d'assistance HP Care Pack qui sont vendus pendant la période de garantie fabricant, c'est-à-dire aux services d'assistance HP Care Pack qui offrent des services complémentaires de ceux qui sont fournis dans le cadre de la garantie fabricant d'origine.

## 15 Services d'assistance HP Care Pack de post-garantie ou de renouvellement

L'achat d'un HP Care Pack de post-garantie ou de renouvellement est possible dans le cas de certains produits HP particuliers. De tels services doivent être achetés et enregistrés comme suit : i) dans les 90 jours qui précèdent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment ; et ii) dans les 30 jours qui suivent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment (sauf pour le renouvellement de HP Care Packs achetés sur des produits HP à garantie illimitée, pour lesquels la contrainte des 30 jours ne s'applique pas). Un seul HP Care Pack de post-garantie ou de renouvellement peut être acheté et enregistré sur un même produit HP pour une même période.

## 16 Échéance et résiliation

- **HP Care Pack vendu pendant la période de garantie.** Un tel Contrat débute le premier jour de la période de garantie de l'équipement HP et prend fin soit à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées, soit, dans le cas des services avec des limites de pages ou d'autres limites d'utilisation spécifiées, au plus tôt : i) lorsque la limite spécifiée de pages ou d'utilisation (ou le nombre de pages) a été atteinte ou ii) à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées. Le nombre de pages est défini comme le nombre de pages (imprimées ou vierges) qui sont passées par le moteur d'impression d'une imprimante et qui sont décomptées sur la page de test.
- **HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement.** Un tel Contrat débute au plus tard : i) à l'échéance de la garantie produit d'origine, ii) à l'échéance de la couverture d'assistance précédente, ou iii) à la date d'achat du HP Care Pack, le cas échéant, et prend fin à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées.
- **Résiliation.** HP peut résilier le présent Contrat à tout moment après la date d'entrée en vigueur du présent Contrat si le Client ne respecte pas ses obligations ou des conditions significatives du présent Contrat avec HP, y compris le paiement des services d'assistance HP Care Pack, l'enregistrement du produit ou les conditions précitées de cession du présent Contrat. Le Client peut résilier le présent Contrat pour une raison légitime, telle que déterminée par la loi en vigueur.

## 17 Lois applicables

Tous les litiges liés au présent Contrat seront soumis au droit du France. Les tribunaux de Paris seront compétents en cas d'échec des procédures ci-dessus exposées.

## 18 Intégralité du Contrat

Le présent Contrat (ainsi que la Documentation qui décrit les Services achetés) constitue l'accord intégral des Parties et remplace tout accord ou contrat précédent éventuel. Les obligations de HP sont limitées au présent Contrat. Les conditions différentes ou supplémentaires du Client ne peuvent s'appliquer. Le Client est réputé accepter le présent Contrat lors de l'achat de services d'assistance HP Care Pack. Aucune modification des présentes conditions générales ne sera valide sauf si elle a été approuvée par écrit et signée par chacune des parties.

# Conditions d'assistance des services HP Care Pack pour les non-consommateurs

## 1 Parties

Les présentes conditions générales constituent le contrat (« **Contrat** ») régissant la fourniture de services d'assistance HP Care Pack par HP France SAS HP France SAS Arcs de Seine 20, Quai du Point du Jour 92100 Boulogne Billancourt France (« **HP** ») à (a) un client final qui achète les services d'assistance HP Care Pack soit directement de HP, soit par le biais d'un partenaire HP autorisé pour son usage interne ; ou (b) un partenaire HP autorisé afin d'obtenir des services d'assistance HP Care Pack pour ses clients finaux ou pour le propre usage dudit partenaire (dans tous les cas, un « **Client** »).

## 2 Services d'assistance HP Care Pack

sont les services qui sont :

- Décrits dans la fiche d'information et la fiche d'information supplémentaire (la « Documentation »), qui précisent l'offre de HP et les conditions d'éligibilité, l'étendue des services et les responsabilités du Client. La Documentation est disponible sur le site Internet [Care Pack Central](#) de HP. Veuillez cliquer [ici](#) pour accéder à la fiche d'information supplémentaire sur les conditions d'assistance.
- Pour les produits HP (« produits HP ») achetés en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (« EMEA »).
- Soit :
  - achetés au moment de la vente du produit HP pris en charge, ou dans les 90 jours qui suivent ledit achat ; ou
  - à la fin de la période de garantie ou avant la période de couverture de l'assistance (« Care Pack de Fin de Garantie et de Renouvellement », tel qu'il est décrit plus précisément ci-dessous).

## 3 Prix et taxes

Le Client prépaie les services d'assistance HP Care Pack au moment de l'achat. Le Client paie toutes les taxes applicable. Lors d'achats directs auprès de HP, le Client accepte de payer tous les montants facturés dans les 30 jours de la date de la facture HP ; dans les autres cas, les conditions de paiement du revendeur s'appliquent.

## 4 Annulation

Un remboursement intégral des services prépayés est offert sur le lieu d'achat à condition que le Client les annule dans les 30 jours qui suivent la date d'entrée en vigueur du Contrat et qu'aucun service d'assistance HP Care Pack n'ait été fourni par HP au moment de l'annulation. Si la Documentation a des dispositions d'annulation différentes, celles de la présente Section 4 prévalent. HP peut interrompre la fourniture de services d'assistance HP Care Pack qui ne sont plus inclus dans l'offre d'assistance de HP après un préavis écrit de 60 jours.

## 5 Lieu

À moins que la Documentation ne spécifie le contraire, HP ne fournira pas de services d'assistance HP Care Pack sur des produits HP déplacés en dehors d'EMEA et, au sein d'EMEA, uniquement dans le pays d'achat des services ou dans des pays où HP a un Site chargé de l'Assistance ou un représentant d'assistance autorisé, s'il en existe.

## 6 Exécution des services

Les services d'assistance HP Care Pack sont exécutés conformément aux pratiques commerciales et aux standards généralement admis. Le Client accepte de notifier promptement tout problème relatif au service et HP recommencera l'exécution de tout service qui ne répond pas à ces standards. HP décline toute responsabilité concernant toute exécution ou non-exécution de la part de fournisseurs tiers, ou concernant leurs produits et services d'assistance.

## 7 Droits de propriété intellectuelle

Aucun transfert de droits de propriété intellectuelle n'interviendra dans le cadre du présent Contrat. Le Client accorde à HP un droit et une licence non exclusifs, mondiaux et gratuits à toute propriété intellectuelle dont ont besoin HP et les personnes ou entités désignées par HP afin d'exécuter les services demandés.

## 8 Atteinte aux droits de propriété intellectuelle

HP défendra et/ou réglera toute réclamation contre le Client selon laquelle un service d'assistance Care Pack de la marque HP fourni dans le cadre du présent Contrat porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers. HP compte sur une prompt notification par le Client de la réclamation et sur sa coopération avec notre défense. HP peut modifier le service d'assistance HP Care Pack pour qu'il ne porte plus atteinte à des droits tout en restant essentiellement équivalent, ou HP peut obtenir une licence. Si aucune de ces options n'est disponible, HP remboursera au Client le solde de tout montant prépayé. HP n'est pas responsable de réclamations découlant de l'utilisation non autorisée de services d'assistance HP Care Pack.

## 9 Confidentialité

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations propriétaires et confidentielles. Les informations échangées dans le cadre du présent Contrat seront considérées comme confidentielles si désignées comme telles lors de leur divulgation ou si les circonstances de divulgation justifient raisonnablement qu'elles soient considérées comme telles. Les informations confidentielles ne peuvent être utilisées que pour remplir des obligations ou exercer des droits dans le cadre du présent Contrat, et peuvent être échangées avec des employés, agents ou sous-traitants qui ont besoin d'y accéder uniquement à ces fins. Les informations confidentielles seront protégées en faisant preuve d'un degré de précaution raisonnable pour empêcher leur utilisation ou divulgation non autorisée pendant les trois années qui suivent leur réception ou, si elle est plus longue, pour la période de temps pendant laquelle de telles informations sont confidentielles. Ces obligations ne couvrent pas les informations : i) qui sont connues de la partie réceptrice ou le deviennent sans obligation de confidentialité ; ii) qui sont établies indépendamment par la partie réceptrice ; ou iii) dont la divulgation est exigée par la loi ou une agence gouvernementale.

## 10 Données personnelles

Change the current text by the following: Les termes 'données personnelles' s'entendent au sens donné dans l'annexe Traitement des Données Personnelles d'HP. Chacune des Parties se conforme à ses obligations en matière de lois et règlements applicables à la protection des données personnelles. Lorsqu'HP traite des données personnelles auxquelles elle a accès pour le compte du Client, l'Annexe Traitement des Données Personnelles d'HP s'appliquera. L'Annexe Traitement des Données Personnelles d'HP est disponible sur [www.hp.com/privacy](http://www.hp.com/privacy) ou sur demande du Client. Le Client est responsable de l'effacement des informations confidentielles ou des données personnelles avant l'envoi des produits pour réparation ou remplacement ou pour toute autre raison.

## 11 Limitation de responsabilité

La responsabilité de HP à l'égard du Client dans le cadre du présent Contrat est limitée au plus élevé de 300 000 dollars américains ou du montant dû par le Client pour le service d'assistance HP Care Pack pertinent. Ni le Client ni HP n'est responsable des manques à gagner, des coûts des temps d'arrêt, de la perte ou l'endommagement de données, ou de tout coût ou dommage indirect, spécial ou consécutif que ce soit. HP ne sera pas tenu responsable des retards d'exécution des services ou de leur non-exécution dus à des causes indépendantes de son contrôle. La présente disposition ne limite pas la responsabilité des parties en termes : d'utilisation non autorisée de propriété intellectuelle ; de mort ou de lésions corporelles causées par leur négligence ; d'actes frauduleux ; de dénonciation volontaire du présent Contrat ; ni toute responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée en vertu de la loi en vigueur.

## 12 Limitations applicables aux Services

Les services d'assistance HP Care Pack ne couvrent pas les dommages ou défaillances causés par :

- La défaillance ou les limitations fonctionnelles d'un logiciel ou produit non HP qui affectent les systèmes recevant les services d'assistance HP Care Pack ;
- Le caractère inapproprié de l'utilisation, de la préparation de site, du site ou des conditions de l'environnement ou une autre non-conformité avec le matériel d'assistance pertinent ;
- Des modifications ou une maintenance ou calibration inappropriée du système qui n'ont pas été effectuées ou autorisées par HP ;
- Une utilisation abusive, la négligence, un accident, un dommage causé par le feu ou l'eau, des perturbations électriques, un transport non pris en charge par HP ou d'autres causes qui échappent au contrôle de HP, ou
- Un logiciel malveillant (par exemple virus, ver, etc.) non introduit par HP.

## 13 Enregistrement

Il appartient au Client ou au partenaire HP autorisé de s'assurer que le produit à couvrir est enregistré dans les 10 jours suivant l'achat du service d'assistance en utilisant les instructions d'enregistrement incluses dans chaque emballage et chaque e-mail, ou en suivant d'autres directives données par HP. Si un produit HP couvert change d'emplacement ou si les services d'assistance HP Care Pack sont transférés avec la vente d'un produit d'occasion, l'enregistrement (ou l'ajustement correct d'un enregistrement HP existant) doit intervenir dans les 10 jours qui suivent l'achat auprès du propriétaire précédent. HP N'A PAS L'OBLIGATION DE FOURNIR DES SERVICES D'ASSISTANCE SI LE CLIENT N'ENREGISTRE PAS LE PRODUIT HP CONFORMÉMENT AUX PRÉSENTES.

## 14 Cession

Le présent Contrat ne peut être cédé que dans le cadre d'une vente du produit HP couvert. En tant que cédant, le Client ou le partenaire HP autorisé doit informer HP de la vente du produit couvert. La cession doit être consignée par écrit, signée par le cédant et à la disposition de HP à des fins d'inspection. Une cession n'est pas valable si elle enfreint les règles d'exportation américaines ou locales. Il appartient au Client de régler toutes taxes et tous frais liés à une cession du Contrat. Nonobstant ce qui précède, les services HP peuvent être fournis par un partenaire HP autorisé.

## 15 Services d'assistance HP Care Pack de post-garantie ou de renouvellement

L'achat d'un HP Care Pack de post-garantie ou de renouvellement est possible dans le cas de certains produits HP particuliers. De tels services doivent être achetés et enregistrés comme suit : i) dans les 90 jours qui précèdent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment ; et ii) dans les 30 jours qui suivent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment (sauf pour le renouvellement de HP Care Packs achetés sur des produits HP à garantie illimitée, pour lesquels la contrainte des 30 jours ne s'applique pas). Un seul HP Care Pack de post-garantie ou de renouvellement peut être acheté et enregistré sur un même produit pour une même période.

## 16 Échéance et résiliation

- **HP Care Pack vendu pendant la période de garantie.** Un tel Contrat débute le premier jour de la période de garantie de l'équipement HP et prend fin soit à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées, soit, dans le cas des services avec des limites de pages ou d'autres limites d'utilisation spécifiées, au plus tôt : i) lorsque la limite spécifiée de pages ou d'utilisation (ou le nombre de pages) a été atteinte ou ii) à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées. Le nombre de pages est défini comme le nombre de pages (imprimées ou vierges) qui sont passées par le moteur d'impression d'une imprimante et qui sont décomptées sur la page de test.
- **HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement.** Un tel Contrat débute au plus tard : i) à l'échéance de la garantie produit d'origine, ii) à l'échéance de la couverture d'assistance précédente, ou iii) à la date d'achat du HP Care Pack, le cas échéant, et prend fin à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées.



- **Assistance logiciel ou réseau.** Le présent Contrat débute au plus tôt à la date d'enregistrement ou 30 jours après l'achat, et prend fin au plus tôt : i) à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées ou ii) le cas échéant, à la conclusion du dernier incident couvert.
- **Résiliation.** HP peut résilier le présent Contrat à tout moment après la date d'entrée en vigueur du présent Contrat si le Client ne respecte pas ses obligations ou l'une des conditions du présent Contrat avec HP.

## 17 Délai de prescription

Aucune action en justice ne sera intentée à l'encontre de HP plus d'un an après la survenance de la cause de ladite action.

## 18 Lois applicables

Tous les litiges liés au présent Contrat seront soumis au droit Paris. Les tribunaux de Paris seront compétents en cas d'échec des procédures ci-dessus exposées.

## 19 Intégralité du Contrat

Le présent Contrat représente l'accord intégrale des Parties et remplace tout accord ou contrat précédent éventuel. Les obligations de HP sont limitées au présent Contrat. Cependant, pour les partenaires HP autorisés, le Contrat de Partenaire HP peut contenir des conditions supplémentaires qui s'appliquent entre HP et le Partenaire. Les conditions différentes ou supplémentaires du Client ne peuvent s'appliquer. Le Client est réputé accepter le présent Contrat lors de l'achat de services d'assistance HP Care Pack. Aucune modification des présentes conditions générales ne sera valide, sauf si elle a été signée par écrit par un représentant agréé de chacune des parties. Si vous êtes considéré comme un consommateur pour l'achat des services d'assistance dont il est question aux présentes, les conditions des consommateurs précitées s'appliquent : [cliquez ici](#).

Inscrivez-vous pour recevoir les mises à jour  
[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)



Share with colleagues



Rate this document

