



HP Sales and Hardware Subscription Services Conditions Générales de Vente

Contenu

HP Sales Subscription Services	3
Particuliers Avertis	3
Prix, frais de livraison et mode de paiement	4
Commandes	4
Livraisons	5
Transfert de risque et de propriété	5
Acceptation et Retour des produits	5
Droit de rétractation	6
Résolution des Litiges (ODR)	8
Garanties	8
Pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits HP	10
Licences d'utilisation des logiciels	10
Limites de responsabilité	11
Protection des données personnelles	11
Dispositions diverses	12
Directive européenne 2002/96/ECIN relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques	12
Clause de restriction à l'exportation	12
Respect de la vie privée	13
HP Business Club – Conditions de participation	14
HP Legal Entity Address	15
HP Hardware Subscription Services	16
Services d'assurance	16
Couverture	16
Mise en application	16
Conditions préalables	17
Produit qualifié	17
Pièces de rechange	17
Propriété HP	17
Responsabilités du Client	18
Limites du Service	18
Transfer	19

Durée	19
Résiliation	19
Garantie de performance	19
Responsabilité et recours	20
Réglementation d'exportation	20
Protection des données	21
Divisibilité	21
Jurisdiction	21
Indivisibilité du contrat	21



Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les commandes que vous passez à HP, que ce soit sur Internet ou par téléphone, pour les produits et services disponibles sur les Sites Boutiques.

Dans les présentes conditions générales, vous êtes consommateur, au sens de la loi, si vous êtes une personne physique commandant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Vous êtes professionnel si vous ne répondez pas à la définition ci-dessus, ou si vous vous enregistrez en ligne, commandez en ligne ou par téléphone en vous présentant comme tel. Dans tous ces cas, vous serez automatiquement considéré comme agissant en tant que client professionnel.

Si vous êtes un revendeur, vous êtes autorisé à acheter les Produits aux fins de leur revente uniquement si vous satisfaites et vous conformez, à tout moment, aux Critères de Sélection HP applicables pour chacune des catégories de Produits concernés, ainsi qu'aux dispositions des présentes Conditions Générales. Ces Critères sont mis à votre disposition sur le Portail HP ou simple demande auprès d'HP. Ces Critères sont susceptibles d'évoluer et par conséquent d'être mis à jour par HP à sa convenance.

HP Sales Subscription Services

Particuliers Avertis

HP a souhaité, dans le cadre d'un projet pilote, ouvrir l'accès du Configurateur - destiné à ses clients professionnels - aux particuliers se considérant comme experts dans le domaine de la microinformatique et qui souhaiteraient via cet outil se confectionner un ordinateur sous FreeDos sans système d'exploitation pré-intégré afin d'y installer le système de leur choix.

HP attire l'attention de ces « Particuliers Avertis » sur les problèmes de compatibilité logiciels et matériels qui sont liés à l'installation d'un système d'exploitation non certifié par HP et les invite (i) à effectuer préalablement des recherches sur les politiques de prise en charge des éditeurs et fabricants de leurs logiciels et matériels périphériques, et (ii) prendre également connaissance des problèmes rencontrés par d'autres utilisateurs. HP attire également leur attention sur le fait que, s'agissant de biens confectionnés sur mesure selon les spécifications de l'utilisateur, les produits personnalisés via le Configurateur ne peuvent, une fois la commande passée, donner lieu à l'exercice d'un quelconque droit de rétractation. De façon plus générale, HP attire leur attention sur le fait qu'en accédant au Configurateur, les particuliers avertis sont considérés comme des clients professionnels.

Prix, frais de livraison et mode de paiement

- Si vous êtes consommateur, les prix applicables sont ceux indiqués sur les Sites Boutiques ou par le Centre d'appel à la date de la commande. Les prix sont exprimés en euro toutes taxes comprises.
- Si vous êtes professionnel, 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.

- Que vous soyez consommateur ou professionnel, 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. HP se réserve le droit de modifier à tout moment les prix affichés sur les Sites Boutiques, sans que ces modifications ne puissent toutefois avoir un quelconque effet sur les commandes d'ores et déjà acceptées.
- Le paiement est automatiquement renouvelé.

Commandes

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

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. 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. Le client paiera des frais de résiliation anticipée (équivalant à une charge d'abonnement de 6 mois) si l'annulation est produite avant la période minimale d'engagement (12 mois).

Livraisons

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 la l'acceptation de votre commande, conformément à l'article L. 138-1 du Code de la Consommation.

Transfert de risque et de propriété

Le transfert de propriété a lieu à la plus tardive des deux dates, soit la date de paiement complet du prix, soit la date de livraison des produits matériels. Le transfert des risques a lieu dès la livraison en toute hypothèse.

Acceptation et Retour des produits

Sans que cela n'affecte votre droit de rétractation rappelé ci-dessous, l'acceptation des produits est considérée comme définitivement acquise à la livraison, sauf si vous informez HP, par l'intermédiaire de son service Suivi des commandes, dans les meilleurs délais - et au maximum 30 jours à compter de la livraison - que les produits étaient non opérationnels ou défectueux lorsque vous les avez réceptionnés. A cet effet, appelez le 0969 320 019 du lundi au vendredi (hors jours fériés), 9h - 18h (numéro non surtaxé, hors surcoût opérateur). Dans un tel cas, HP procédera à l'enlèvement desdits produits, et selon son choix, les remplacera ou vous en remboursera le montant payé. 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.

HP se réserve le droit de tester les produits ainsi retournés afin de vérifier qu'ils sont non-opérationnels ou défectueux.

Le retour de produits achetés lors d'une offre spéciale, en promotion ou sous forme d'un lot, pourra être soumis à des conditions spécifiques, conformément aux dispositions décrites ci-après ou communiquées aux clients par tout autre moyen. Le remboursement d'un produit acheté dans un lot et qui s'avérerait défectueux n'est pas possible. Cependant, HP procédera soit (i) au remplacement dudit produit défectueux, soit (ii) au remboursement du prix payé pour la totalité du lot, sous réserve que ce dernier soit intégralement renvoyé à HP. HP se réserve le droit de vous réclamer le remboursement de toutes remises promotionnelles 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.

Plus de trente (30) jours après la livraison, contactez au titre de la garantie du produit, notre SAV pour qualifier le problème avec un de nos techniciens et si nécessaire organiser la réparation ou le remplacement du produit.

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

Droit de rétractation

Si vous êtes un consommateur, vous avez le droit de vous rétracter de votre contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation de quatorze (14) jours court à compter du jour :

- où vous-même prenez, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend, physiquement possession du bien.
 - où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien, ou lot ou de la dernière pièce, 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,
 - où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien, s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période définie,
 - de la conclusion du contrat, s'il s'agit d'un contrat de prestations de services comme par exemple HP Hardware Services ou HP SmartFriend, ou de vente d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel comme par exemple Microsoft Office Keys.
- Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation à l'adresse postale ou électronique indiquée en tête des présentes soit au moyen (i) d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter (par

exemple, lettre envoyée par la Poste ou courrier électronique) en indiquant clairement vos nom, prénom et adresse, date et numéro de commande ainsi que les produits et/ou services concernés, soit (ii) en utilisant le modèle de formulaire de rétractation joint aux présentes Conditions (mais l'utilisation de ce formulaire n'est pas obligatoire). Un numéro de retour qui permettra d'assurer le traitement optimal de votre demande vous sera communiqué à la réception de votre demande.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous nous informiez de votre décision d'exercer votre droit de rétractation selon les modalités indiquées ci-dessus avant l'expiration du délai de rétractation.

Nous récupérerons le(s) bien(s) nous-mêmes ; à la date convenue pour l'enlèvement du produit, vous devrez mettre à notre disposition le produit livré dans son emballage d'origine, et non ouvert pour les logiciels. Nous procéderons à l'enlèvement du produit et prendront dans ce cas en charge les frais de renvoi du(des) bien(s).

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez expressément choisi, le cas échéant, un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par nous) sans retard injustifié et, en tout état de cause, au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision de vous rétracter. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la 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 avez expressément souhaité commencer la prestation de services, tels que HP Hardware Services ou HP SmartFriend, avant l'expiration du délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport au prix total de la prestation convenue dans le contrat.

Nous vous rappelons, conformément à l'article L. 121-21-8 du Code de la Consommation, que votre droit de rétractation ne peut être exercé, en particulier, pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;



- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ; comme mentionné sous la rubrique « Particuliers Avertis », en ce compris, les produits personnalisés via le Configurateur qui ne peuvent, une fois la commande passée, donner lieu à l'exercice d'un quelconque droit de rétractation
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Résolution des Litiges (ODR)

Veillez noter que si vous rencontrez un problème que nous n'avons pas pu résoudre, vous pouvez accéder à la Plateforme de Résolution des Litiges (ODR) mise en place via le site de la Commission Européenne à l'adresse suivante <http://ec.europa.eu/odr>. Cette plateforme ODR est une plateforme en ligne qui a été spécialement créée afin d'aider les consommateurs qui ont acheté des biens ou des services en ligne et ont ensuite rencontré des problèmes avec cet achat. Elle permet ainsi aux consommateurs de soumettre leur litige contractuel et de mener la procédure de Résolution Alternative des Litiges (ADR) en ligne. La plateforme ODR transmet les litiges uniquement aux organes de médiation qui sont inscrits sur les listes nationales des organes de médiation qui remplissent les critères de qualité requis par la Directive ADR.

Garanties

• Garantie Constructeur

Les produits HP bénéficient de la garantie commerciale constructeur (Garantie Limitée HP). Merci de vous référer aux Conditions de Garantie HP fournies avec votre produit.

• Extensions de garantie HP Hardware Services

Si vous commandez une extension de garantie HP Carepack, cliquez ici pour accéder au Contrat de service d'assistance HP. Pour avoir la description des services cliquez ici.

• Garantie Légales

Lorsque vous nous demandez, si vous êtes un consommateur, pendant le cours de la garantie qui vous a

été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande de notre intervention ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Si vous êtes un consommateur, sachez que vos droits au titre de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 211-4 à L. 211-13 du Code de la Consommation et de celle relatives aux défaut de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code de Commerce ne sont affectés en aucune façon par la garantie commerciale qui vous est offerte par HP. Pour des informations détaillées sur vos droits à cet égard, nous vous invitons à cliquer [ici](#).

Conformément à la loi, vous trouverez ci-dessous reproduits les textes principaux du Code de la Consommation et du Code Civil relatifs à vos droits au titre de la garantie légale de conformité et de celle due au titre des vices rédhibitoires :

Garantie Légale de Conformité

Article L211-4 du Code de la Consommation :

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Article L211-5 du Code de la Consommation :

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

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

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par

l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Article L211-12 du Code de la Consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Garantie des vices cachés

Article 1641 du Code Civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 alinéa 1 du Code Civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. » [...]

Pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits HP

Si vous êtes un consommateur, sachez que les pièces détachées indispensables à l'utilisation de votre ordinateur portable et/ou ordinateur de bureau et/ou votre ordinateur hybride HP seront disponibles pendant une période de deux (2) ans à compter de leur date d'achat. Cette période pourrait être plus longue dans la mesure où les pièces détachées indispensables à l'utilisation desdits Produits sont généralement disponibles pendant une période de trois (3) ans à compter de leur date de fin de commercialisation.

Licences d'utilisation des logiciels

(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, sous réserve des dispositions de l'article iii ci-dessous. (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.

(iii) En tout état de cause, si vous n'acceptez pas les conditions de cet Accord de Licence HP et/ou les conditions de licence de l'éditeur tiers, votre seul recours est de nous retourner, dans un délai de 14 jours suivant votre achat, l'ensemble du système complet inutilisé (le matériel avec tous les logiciels) dans son emballage d'origine afin d'en



obtenir le remboursement. Pour ce faire, il vous appartient de contacter dans ce délai notre service Suivi des Commandes au 0969 320 019 (numéro non surtaxé, hors surcoût opérateur), accessible de 9h à 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés).

Limites de responsabilité

Si vous êtes un professionnel, 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.

Si vous êtes un professionnel, 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.

Si vous êtes un consommateur, rien dans les présentes conditions générales ne saurait limiter ou exclure notre responsabilité pour un manquement à l'une quelconque des obligations à notre charge.

Protection des données personnelles

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 aux dispositions de la Déclaration de Respect de la Vie Privée, dont le texte est accessible en bas de chaque page Web des Sites Boutiques.

Les informations nominatives que vous nous communiquez font l'objet d'un traitement informatisé déclaré à la CNIL (commission nationale informatique et libertés). Vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification en adressant un e-mail à privacy@hp.com vous pouvez également demander à cette même adresse, à ne plus recevoir les informations commerciales HP.



Dispositions diverses

Les présentes conditions sont régies par les lois françaises. Tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive des Tribunaux français. En tant que consommateur, sachez que vous avez la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Si vous êtes un professionnel, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive des Tribunaux de Paris.

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.

Directive européenne 2002/96/ECIN relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques

Sous réserve des diverses réglementations en vigueur dans chaque Etat Membre de l'Union Européenne, la reprise et la valorisation des déchets électriques et électroniques, produits sur les sites du Client et résultant de Matériel HP soumis aux présentes conditions, seront prises en charge par HP qu'un Produit soit vendu par HP en remplacement du précédent ou non à partir du moment où ces déchets seront retournés par le Client à un des points de collecte désigné par HP. HP fournira les adresses des points de collecte sur demande.

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 surcroit, 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.



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.

Note importante : Si, pour une raison quelconque, vous n'avez pas accès à certaines dispositions auxquelles il est fait référence dans les présentes Conditions Générales, telles que, par exemple, la Déclaration de Respect de la Vie Privée HP, les Conditions de Licence de Logiciel HP ou d'autres dispositions, nous vous demandons de contacter le Service suivi des commandes du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h à 18h au 0969 320 019 (numéro non surtaxé, hors surcoût opérateur) afin qu'il vous en adresse une copie. La version en vigueur des présentes Conditions Générales ainsi que les dispositions additionnelles qui y sont référencées, régissent votre commande au moment où vous la passez. Nous vous conseillons donc vivement d'imprimer ces documents et de les conserver afin de pouvoir vous y reporter ultérieurement.

[Respect de la vie privée](#)



Cliquer sur <http://www8.hp.com/fr/fr/privacy/privacy.html> pour consulter les règles HP de respect de la vie privée.

HP Business Club – Conditions de participation

Le présent Programme est destiné à des professionnels agissant dans le cadre de leurs activités commerciales, artisanales, industrielles ou libérales. Si vous êtes un consommateur merci de vous rediriger vers le site de la Boutique HP destiné aux utilisateurs particuliers.

Pour adhérer au Programme et recevoir gratuitement des offres et des promotions du HP Business Club, vous devez vous enregistrer comme un membre du HP Business Club en indiquant votre nom et votre mot de passe. Vous deviendrez membre de HP Business Club et bénéficierez des prix préférentiels dès que votre inscription sera validée. HP se réserve le droit de fixer et de faire évoluer librement les avantages et les offres accessibles via le Programme. Les employés HP et les personnes membres du programme HP EPP ne peuvent pas participer au Programme HP Business Club.

HP Business Club - Protection des données

En vous inscrivant en tant que membre du HP Business Club, vous acceptez de recevoir des communications par courrier ou par email concernant les avantages proposés par le HP Business Club. Vous acceptez également que la Boutique HP ainsi que d'autres entités du groupe HP vous envoient des informations sur des produits ou des services HP qui pourraient vous intéresser. Vous pouvez vous désabonner à tout moment en contactant notre service client à l'adresse suivante [à compléter avec l'adresse permettant de se désabonner]

Toutes les informations fournies permettant de vous identifier sont utilisées par HP conformément aux dispositions de la Déclaration de Respect de la Vie Privée, dont le texte est accessible au bas de chaque page Web de Site de la Boutique HP. Les informations nominatives que vous nous communiquez seront traitées conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée en dernier lieu par la loi du n° 2004-801 du 6 Aout 2004.

Conformément à la loi susvisée vous disposez, à tout moment d'un droit d'accès aux informations personnelles vous concernant, vous pourrez (i) les compléter ou modifier si elles sont inexactes ou incomplètes, (ii) les retirer et/ou (iii) vous opposer à leur transmission en informant la Boutique HP par écrit en vous adressant à notre service client par email, par téléphone ou par lettre.

HP Business Club – Annulation de votre adhésion

Vous pouvez mettre fin à votre participation au Programme à tout moment en contactant le service client par email ou par



téléphone [à compléter avec le numéro et adresse e-mail].
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 Business Club.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'utilisation abusive ou à des fins frauduleuses de ce Programme, ainsi que toute tentative ou action contraire ou ayant pour but de contourner les présentes Conditions ou les Conditions Générales de la Boutique HP qui seraient constatés par HP pourra entraîner immédiatement l'annulation de votre adhésion au Programme HP Business Club et l'exclusion de bénéfice de tout autre programme HP.

HP Business Club – Modifications du Programme

HP se réserve le droit de modifier, revoir et annuler tout ou partie de ce Programme à tout moment. Les conditions du Programme modifiées seront effectives dès leur publication sur le site de la Boutique HP et/ou du Business Club HP. HP peut annuler votre inscription ou mettre fin à votre adhésion à tout moment dès lors qu'elle constate un non-respect des conditions d'utilisation qui lui sont applicables. Hormis les cas de fraude et/ou le non-respect des conditions applicables au Programme, l'annulation ou la modification de tout ou partie du Programme ne remettront pas en cause les avantages acquis au titre de celui-ci avant la date effective de cette annulation ou modification.

Les présentes Conditions Particulières applicables au Programme HP Business Club viennent compléter les Conditions Générales de Vente de la Boutique HP.

En participant à ce Programme, vous acceptez et vous engagez à respecter les présentes Conditions applicables au Programme HP Business Club et certifiez remplir les conditions de participation indiquées ci-dessus.

Date de révision : février 2016
Pour connaître le numéro de téléphone du service après-vente, [cliquez ici](#)

HP Adresse de l'Entité légale

SOCIÉTÉ	ADRESSE	VILLE	CODE	PAYS
HP France SAS	1 Avenue de Canada	Les Ulis Cedex	91947	France



HP Hardware Subscription Services

Services d'assistance

HP s'engage à fournir des services d'assistance pour les produits qualifiés, au regard de la description des services afférente (le ou les «Service(s)»), contenue dans le présent Contrat (le "Produit"). Lesdits Services seront fournis par HP ou par un représentant agréé agissant au nom de HP. Les obligations de HP ne prennent effet qu'à réception de l'ensemble des informations relatives au Client et au Produit pris en charge. HP peut demander au Client une preuve d'achat dudit Produit et desdits Services. Des prestations tarifées en fonction des pièces et de la main d'œuvre sont proposées pour les produits non qualifiés et pour tout service non mentionné dans le présent Contrat.

Couverture

Les Services sont fournis en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique ("EMEA"), dans les seuls pays où HP dispose de son propre bureau d'assistance ou d'un représentant agréé. Sauf stipulation contraire contenue dans la description du Service, le Service sera fourni en fonction de la localisation du Produit et/ou du Client précisée dans l'enregistrement initial du Contrat et sera disponible pendant les heures ouvrées pratiquées par HP dans les zones d'intervention spécifiées telles qu'indiquées dans la description des Services applicable, du lundi au vendredi, sous réserve de variations locales et à l'exclusion des jours fériés. Si le Produit est situé ou doit être installé hors de la zone d'intervention spécifiée, les services peuvent donner lieu à des frais d'assistance supplémentaires et/ou des délais d'intervention ou de réparation plus longs et/ou des horaires réduits. Le déplacement du Produit incombe au seul client et peut donner lieu à des frais d'assistance et d'administration supplémentaires et/ou à une modification des niveaux de service et des délais d'intervention.

Mise en application

Le présent Contrat ne prendra effet que lorsqu'il aura été enregistré conformément à la procédure d'enregistrement HP et aux instructions fournies avec le présent Contrat ou avec l'outil HP d'enregistrement en ligne. Le Client est réputé avoir accepté les termes et conditions du présent Contrat lors de l'enregistrement initial dudit Contrat auprès de HP ou lors de son premier appel de demande d'intervention. Si l'enregistrement du présent Contrat est effectué par un représentant du Client, ce dernier atteste que ledit représentant est dûment autorisé à effectuer l'enregistrement en son nom, que ledit enregistrement engage le seul Client et que HP peut se référer en toute confiance aux informations communiquées par le représentant du Client dans le cadre de ladite procédure d'enregistrement.

Conditions préalables

Le Client doit se conformer à l'ensemble des obligations et responsabilités lui incombant, contenues dans la partie descriptive des Services du présent Contrat. Le Client ou son représentant doit être présent lors de l'intervention du service d'assistance HP sur site ou par téléphone.

Produit qualifié

Peuvent être couverts aux termes du présent Contrat les seuls produits spécifiques référencés dans le présent Contrat. Les accessoires HP mentionnés dans la partie descriptive des Services et les accessoires internes (achetés en option) achetés en complément du Produit sont couverts pour le reste de la durée du Contrat. Les accessoires pour lesquels un contrat d'assistance est vendu séparément ne sont pas couverts par le présent Contrat. En outre, HP ne fournira lesdits services que si les conditions et dispositions suivantes sont respectées :

- Le Produit doit correspondre à un niveau de révision spécifié, être utilisé dans les limites d'exploitation définies et être en parfait état de marche selon l'opinion de HP. Le Service ne sera pas fourni pour le Produit au-delà de la date officielle de fin du contrat d'assistance, sauf stipulation contraire écrite de la part de HP, et ce uniquement moyennant un effort raisonnable.
- HP ne fournira lesdits services que pour la version actuelle, la version antérieure ou une version spécifiée du Produit logiciel HP ou non HP pour lequel le Client dispose d'une ou de plusieurs licences appropriées, à condition que le Produit soit utilisé avec un matériel inclus dans des configurations spécifiées ou non par les revendeurs HP.
- HP pourra, sans frais supplémentaires, modifier le Produit aux fins d'en améliorer le fonctionnement, les capacités de support et la fiabilité, ou de mettre ledit Produit en conformité avec des dispositions légales.
- Sauf stipulation contraire contenue dans la partie descriptive des Services, HP ne prendra pas en charge les produits et composants non HP.

Pièces de rechange

Les pièces ou unités de rechange sont des pièces ou unités neuves ou reconditionnées à neuf, équivalentes à des pièces neuves en termes de performances. Sauf mention contraire de HP ou à moins qu'elles n'aient été achetées par le Client, les pièces ou unités de rechange deviennent la propriété de HP et doivent à ce titre être retournées à HP. HP pourra facturer les pièces ou unités de rechange au Client au prix liste si ce dernier ne retourne pas lesdites pièces ou unités comme requis.

Propriété HP

Le Client reconnaît qu'il n'est pas propriétaire, mais garant des équipements fournis par HP, tels que les documents, schémas, logiciels, programmes de diagnostic et supports afférents, ainsi

que de tout modem ou périphérique d'accès à distance prêté par HP. Ceux-ci seront repris par HP ou devront être retournés par le Client à la date de fin de validité du présent Contrat.

Responsabilités du Client

Le Client est responsable de l'enregistrement et par conséquent de l'activation du présent Contrat et du Produit à dépanner, dans les dix (10) jours suivant la date d'achat du Service. • Le Client doit immédiatement informer HP de tout changement ayant trait au Produit ou aux informations fournies par le Client dans le cadre du présent Contrat.

- Le Client devra s'efforcer dans la mesure du possible de coopérer avec HP aux fins de résoudre les problèmes à distance, d'exécuter des auto-tests ou des programmes de diagnostic, de fournir toutes les informations nécessaires et de prendre des mesures correctives à la demande de HP.
- Le Client est seul responsable des frais de communication afférents à la fourniture de services téléphoniques et à distance.
- Le client est seul responsable de la compatibilité entre le Produit et les accessoires, périphériques et produits non pris en charge.
- Le Client est seul responsable de la sécurité de ses informations propriétaires et confidentielles, ainsi que de la gestion d'une procédure externe aux produits matériels pour la reconstruction des fichiers, données ou programmes perdus ou endommagés. •

Le Client doit informer HP si le Produit est utilisé dans un environnement pouvant présenter un danger pour la santé des collaborateurs ou des représentants agréés HP. HP alors peut demander au Client d'intervenir sur le Produit sous le contrôle de HP.

Limites du Service

Le Service n'inclut pas l'assistance afférente à la programmation des applications, à l'identification d'erreurs de codage, au conseil en matière de performances, à la fourniture de pilotes de périphériques ou à la récupération de données.

- Si le Produit s'est avéré défaillant avant la date d'achat du Service, cette défaillance ne sera pas couverte par le Service.
- HP ne fournit pas de services d'assistance pour les produits ayant fait l'objet de modifications non autorisées ou si le Client n'autorise pas HP à effectuer des modifications ou à intégrer de nouvelles caractéristiques techniques. Si HP considère qu'un périphérique non qualifié connecté ou installé dans le Produit nuit à l'efficacité des prestations fournies par HP, le client devra temporairement supprimer ledit périphérique à ses propres risques et frais, afin que HP puisse assurer la maintenance dudit Produit. Si lesdits produits non qualifiés entravent la fourniture des Services, HP facturera le travail supplémentaire au Client et appliquera pour cela les tarifs standard HP.
- Sauf stipulation contraire contenue dans la partie descriptive des Services, la fourniture, le retour, le remplacement et l'installation par HP de consommables, d'unités remplaçables

par l'utilisateur, de batteries et de kits de maintenance n'entrent pas dans le cadre desdits Services.

- HP n'est pas tenu de fournir les services rendus nécessaires par : (i) une utilisation des supports, fournitures et autres produits non approuvée par le fabricant ; (ii) un environnement inadapté ou une maintenance inappropriée du Client ; (iii) une chute, une négligence, une mauvaise utilisation, des dommages occasionnés par l'eau ou le feu, des dommages électriques, le transport effectué par le Client, le travail ou les modifications effectués par des personnes autres que le personnel ou les représentants agréés HP, des catastrophes naturelles ou tout autre phénomène indépendant de HP ; ou (iv) l'incapacité des produits non HP à traiter, fournir ou recevoir correctement les données temporelles (mois, jours et années) dans l'environnement du Client, et à échanger correctement les données temporelles avec le Produit.
- Le défaut d'activation du présent contrat par le Client dans les dix (10) jours suivant l'achat du Service peut entraîner du retard dans la délivrance du Service.

Transfer

Le présent Contrat peut uniquement être transféré dans le cadre d'un transfert de propriété du Produit en bonne et due forme. Le transfert doit être notifié par un écrit signé par le Client et doit pouvoir être contrôlé à tout moment par le personnel HP. Le transfert ne pourra être pris en compte que s'il est conforme aux réglementations locales et à celles régissant les exportations américaines.

Durée

sauf stipulation contraire contenue dans la partie descriptive des Services, le présent Contrat prend effet à compter de la date d'achat du Produit pris en charge et reste applicable pendant toute la durée spécifiée dans la partie descriptive des Services ou jusqu'à ce que le nombre d'incidents ou les limites spécifiés soient atteints, le cas échéant.

Résiliation

HP est autorisé à mettre fin au présent Contrat à tout moment, par notification écrite, dans le cas où le client ne s'acquitterait pas de ses obligations en vertu du présent Contrat ou n'en respecterait pas les termes et conditions.

Garantie de performance

Lorsque la loi le prévoit, la responsabilité et les obligations de HP ayant trait à toute garantie légale relative aux performances



des services en conformité avec le présent Contrat sont limitées à une période de douze (12) mois à compter de la date d'expiration du présent Contrat.

Responsabilité et recours

HP ne peut être tenu pour responsable d'un retard ou d'une impossibilité dans l'exécution de ses obligations pour des raisons indépendantes de sa volonté. Dans la mesure où HP est reconnu légalement responsable vis-à-vis du Client, la responsabilité de HP est limitée à : (i) des dommages corporels ou un décès ; (ii) des dommages directs sur des biens matériels pour un ou plusieurs événements liés, à raison d'un montant maximal de 300 000 € (trois cent mille euros) ou l'équivalent en monnaie locale (au Moyen-Orient et en Afrique, le montant est fixé à 300 000 USD (trois cent mille dollars US) ou l'équivalent en monnaie locale), ou d'un montant supérieur imposé par la loi ; (iii) des dommages intentionnels ou résultant d'une faute lourde ; (iv) des dommages dont HP est responsable quelle qu'en soit la nature (par exemple, responsabilité liée au produit) ; (v) des dommages résultant de l'absence de services expressément garantis par HP, et d'autres dommages directs causés par une défaillance de HP dans © 2010 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les seules garanties couvrant les produits HP sont présentées dans les déclarations de garantie expresses qui les accompagnent. EMEA Version – November 2010 l'exécution des services, à raison d'un montant maximal équivalent à la somme totale payée par le Client dans le cadre du présent Contrat, ou d'un montant supérieur imposé par la loi. LES RECOURS PROPOSES DANS LE CADRE DU PRESENT CONTRAT CONSTITUENT LES RECOURS EXCLUSIFS DU CLIENT. SAUF MENTION EXPRESSE CONTENUE DANS LE PRESENT CONTRAT, AUCUNE GARANTIE N'EST EXPLICITE OU IMPLICITE. PAR AILLEURS, HP, SES AFFILIES, SES SOUS-TRAITANTS OU SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT EN AUCUNE FACON ETRE TENUS POUR RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS (Y COMPRIS LES COUTS D'INDISPONIBILITE OU LES PERTES D'OPPORTUNITES OU DE BENEFICES POTENTIELS OU REELS), DE DOMMAGES LIES A L'ACHAT PAR LE CLIENT DE PRODUITS OU SERVICES DE SUBSTITUTION, DE DOMMAGES RESULTANT DE LA PERTE DE DONNEES OU DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS. AUCUNE DISPOSITION DU PRESENT CONTRAT NE SAURAIT AFFECTER LES DROITS LEGAUX DES CONSOMMATEURS, NI AUCUNE RESPONSABILITE NE POUVANT ETRE EXCLUE OU LIMITEE PAR LA LOI.

Réglementation d'exportation

Le Client comprend et reconnaît que les produits, technologies et données techniques de HP sont soumis aux réglementations d'importation et d'exportation des Etats-Unis et d'autres pays. Par conséquent, les Clients qui exportent, réexportent ou importent des produits, des technologies ou des données techniques assument l'entière responsabilité de se conformer



aux règlements des Etats-Unis et de tout autre pays et d'obtenir les autorisations d'exportation et d'importation requises. HP peut suspendre les services 1) si le client enfreint les règlements applicables et 2) dans la mesure nécessaire pour garantir la conformité aux réglementations d'exportation ou autre applicables des Etats-Unis ou d'autres pays.

Protection des données

Toutes les données personnelles communiquées à HP dans le cadre de ce Contrat peuvent être utilisées par HP conformément aux dispositions actuelles de HP sur le respect de la vie privée, disponibles sur le site Web de HP. HP peut partager ces données personnelles avec ses filiales, soustraitants et partenaires, et à cette fin transférer ces données à l'étranger, dans le respect des conditions de confidentialité et des réglementations applicables. HP ne communiquera pas ces données personnelles avec d'autres tiers sans l'accord préalable de la personne concernée.

Divisibilité

Si une condition ou disposition du présent Contrat s'avérait contraire à la loi ou non applicable, la validité ou l'applicabilité du reste des conditions ou dispositions du présent Contrat resterait en vigueur.

Juridiction

Tout litige lié au présent Contrat sera transmis au tribunal compétent de la zone dans laquelle HP possède son siège social local.

Indivisibilité du contrat

Le présent Contrat, qui se compose de la partie descriptive des services, de la procédure d'enregistrement et des présents termes et conditions, constitue l'accord complet et exclusif entre les parties, en ce qui concerne les services fournis tels que décrits dans le présent Contrat. En aucun cas, d'autres termes et conditions ne sauraient être appliqués. Aucune modification ne saurait être apportée aux présents termes et conditions, sauf mention écrite et signée d'un représentant dûment autorisé par chacune des parties.