



## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE DE REPRISE GRATUITE DU MATERIEL INFORMATIQUE POUR LES CONSOMMATEURS (REPRISE " 1 POUR 1")

### Préambule

HP est historiquement engagé dans une démarche de développement durable et de développement d'une économie responsable. HP a également toujours été attaché au respect de ses obligations réglementaires, et notamment au titre du Code de l'Environnement et de la Directive n°2012/19 du 4 juillet 2012 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques.

A ce titre HP vous informe que la présence de substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. En conséquence, vous ne devez pas jeter les déchets d'équipements électriques et électroniques avec les autres déchets ménagers.

Pour permettre une prise en charge éco-responsable de ces équipements électriques et électroniques, HP a mis en place un service de reprise gratuite de votre matériel informatique usagé – de marque HP ou autre – pour tout produit neuf acheté sur la Boutique en ligne HP dans la limite de la quantité et du type de l'équipement vendu (le « Service »).

Le présent document constitue les conditions générales d'utilisation du service de reprise gratuite proposé par HP à ses clients consommateurs. En commandant le service de reprise gratuite HP, vous reconnaissez et confirmez que vous avez pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation, et que vous les comprenez et les acceptez.

Ces conditions générales d'utilisation modifient toutes autres conditions générales ou accords antérieurs dans la mesure où de tels conditions générales ou accords existeraient.

### 1. Description du Service

Le Service a pour objet de vous permettre lors de l'achat d'un produit neuf sur la Boutique en ligne HP, d'effectuer gratuitement le retour de votre matériel informatique usagé à HP dans la limite de la quantité et du type de l'équipement acheté par vous (reprise "1 pour 1").

Le matériel informatique ainsi repris par HP sera recyclé par un éco-organisme agréé chargé de la collecte des déchets électriques et électroniques.

### 2. Conditions d'éligibilité

#### 2.1. Client consommateur

Le Service n'est proposé qu'aux clients « consommateurs » au sens qui lui est donné par l'article liminaire du Code de la consommation.

Au sens de cet article, vous êtes un « consommateur » si vous êtes une personne physique commandant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.



## 2.2. Matériels éligibles

Le Service s'applique à tout matériel informatique – de marque HP ou autre – de type équivalent à celui ou ceux acheté(s) par vous sur notre Boutique en ligne HP. Il vise les ordinateurs personnels, les imprimantes, les scanners, les télécopieurs, les écrans, les périphériques de poche et les composants externes associés, comme les câbles, les souris, les claviers etc... Ces équipements sont reconnaissables au pictogramme suivant :



Ce symbole signifie que l'équipement ne doit pas être jeté dans la poubelle d'ordures ménagères. Lorsque ce symbole est apposé sur un appareil, celui-ci doit alors faire l'objet d'une collecte sélective en vue de sa réutilisation, de son recyclage ou de sa valorisation.

## 3. Confirmation du propriétaire légal

En acceptant ces conditions générales, vous confirmez que vous êtes légalement propriétaire du matériel informatique que vous souhaitez nous retourner dans le cadre du Service et que cette propriété n'est pas soumise à une réserve de propriété d'un tiers et vous acceptez de vous conformer à vos obligations conformément aux stipulations des présentes.

HP se réserve le droit de vous demander une preuve de propriété du ou des produits concernés.

## 4. Description du Service

### 4.1. Prestataires de service de HP

Les déchets d'équipements électriques et électroniques repris seront recyclés par un éco-organisme agréé chargé de leur collecte. HP pourra être amenée à modifier le lieu de traitement des équipements repris dans le cadre du Service et/ou la partie fournissant le Service ; HP restera en tout état de cause responsable à votre égard de la fourniture du Service.

### 4.2. Commande du Service

Si vous souhaitez bénéficier du Service, vous devez remplir le formulaire de demande de reprise en ligne, en respectant la procédure suivante :

- **Création de votre demande de reprise :**

**Vous n'avez pas encore de compte « HP Recyclage » ?** Pour créer un compte « HP Recyclage », rendez-vous sur la rubrique "Reprise gratuite pour les consommateurs" disponible sur le site de la Boutique en ligne HP. Après vous être enregistré, vous recevrez immédiatement un code de vérification par e-mail. Indiquez-le dans la fenêtre « Code validation » puis validez. Renseignez vos informations personnelles. Une fois votre compte « HP Recyclage » créé, il vous sera disponible pour chacune de vos demandes de reprise gratuite.



**Vous avez déjà un compte « HP Recyclage » ?** Connectez-vous à votre compte HP Recyclage avec l'adresse e-mail et le mot de passe que vous avez choisis lors de la création de votre compte.

Remplissez le formulaire de demande de reprise en indiquant notamment l'adresse de collecte, le type et la quantité d'équipements à retourner. Vous aurez l'opportunité de choisir une date souhaitée pour l'enlèvement effectif de votre matériel informatique usagé. Cette date correspondra à un jour normalement ouvré, pendant les heures d'ouverture et en dehors des jours fériés. En tout état de cause, elle ne pourra pas être antérieure à l'expiration de votre droit de rétractation de l'achat du nouveau matériel informatique sur notre Boutique en ligne (soit 14 jours à compter de la réception des biens).

Ce formulaire doit être intégralement rempli par vos soins et vous êtes responsable des informations que vous enregistrez dans ce formulaire. Vous reconnaissez et acceptez que HP ne pourra pas valider votre demande et donc pas exécuter le Service dans le cas où vous ne compléteriez pas intégralement le formulaire ou que vous indiqueriez des informations erronées.

Le formulaire doit être soumis dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de votre commande sur notre Boutique en ligne HP.

- **Traitement de la demande :** Une fois le formulaire de demande soumis, un message de notification sera envoyé à votre adresse électronique dans un délai d'un jour ouvré. Ce message de notification contiendra le numéro de la demande ainsi qu'une copie du formulaire.

Dans les cinq (5) jours ouvrés suivant l'enregistrement de votre demande, notre partenaire agréé prendra contact avec vous afin de finaliser les détails de l'enlèvement.

#### **4.3. Emballage et préparation du matériel informatique usagé :**

Vous devez emballer le matériel informatique usagé conformément aux instructions de HP et de son partenaire.

Vous devrez utiliser votre propre emballage (boîte en carton notamment) et vous assurer de protéger le matériel pour assurer une prise en charge en toute sécurité.

Les produits ainsi emballés devront uniquement être constitués de matériels informatiques. Vous devrez vous assurer que le matériel informatique usagé correspond au type du matériel informatique figurant sur votre commande. A défaut, vous assumerez les pleines conséquences, y compris et sans s'y limiter les amendes et coûts supplémentaires pour l'élimination de tout produit non-conforme. HP se réserve le droit de vous retourner à vos frais tout produit non conforme.

Le conditionnement du matériel informatique usagé devra être propre et ne pas présenter de danger pour les produits ou le personnel de nos partenaires.

**HP et son partenaire se réservent le droit de refuser de reprendre les matériels informatiques 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.**



**Important : Il vous incombe de supprimer toutes les données confidentielles, ou données à caractère personnel susceptibles d'être stockées sur les produits. Avant la prise en charge de votre matériel informatique usagé par notre partenaire, il vous appartient de :**

- (a) Procéder à une sauvegarde des données susceptibles d'être stockées sur les produits sur un support externe (disque dur externe ou clef usb par exemple),**
- (b) Supprimer les données du disque dur et de tous les autres périphériques de stockage du matériel informatique tels que les cartes mémoires,**
- (c) Retirer tout support amovible, tel que des cartes amovibles, des disquettes, des CD ou des cartes PC.**

**HP décline toute responsabilité pour vos données ou logiciels qui seraient perdus.**

#### 4.4. Enlèvement du matériel informatique usagé :

Vous veillerez à être présent sur le point de collecte et à ce que le matériel informatique usagé soit prêt pour l'enlèvement à la date convenue par vous et notre prestataire.

A l'issue du recyclage, un certificat de destruction sera disponible dans votre espace client HP Recyclage.

#### 4.5. Titre de propriété et transfert des risques

Une fois que le matériel informatique usagé aura été enlevé, il deviendra la propriété de HP ou de son prestataire et ne pourra pas être récupéré par vous ou vous être renvoyé.

HP et son prestataire supportent le risque de perte du matériel dès l'instant où il est reçu par eux et que l'emballage des produits aura pu être contrôlé par HP et son prestataire afin de d'assurer de l'absence de risque pour les personnes amenées à le manipuler.

### 5. Limites de responsabilité

HP et ses prestataires ne pourront être tenus pour responsables d'aucune défaillance ou d'aucun retard dans l'exécution des services en raison de toute cause indépendante de leur volonté.

De même, HP et ses prestataires ne pourront être tenus pour responsables des événements résultant du non-respect de ces conditions générales pour des raisons indépendantes de leur volonté.

### 6. Confidentialité et données personnelles

Vous êtes informé que toutes les informations permettant de vous identifier, telles que vous les fournissez dans le cadre de l'exécution du Service, sont utilisées par HP conformément à la loi et à la politique de confidentialité de HP (<http://www8.hp.com/fr/fr/privacy/privacy.html>) et aux Droits relatifs à vos Données Personnelles (<http://www8.hp.com/fr/fr/privacy/privacy-central.html>).

Vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification en adressant un e-mail à [privacy@hp.com](mailto:privacy@hp.com).



## 7. Résolution des litiges

Les présentes conditions générales sont régies par les lois françaises.

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité à HP par e-mail à l'adresse suivante : [sustainability@hp.com](mailto:sustainability@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 à 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 à la médiation du centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice (Médicys), dont les coordonnées sont les suivantes : Médicys, 73 boulevard de Clichy 75009 Paris, tel : 01 49 70 15 93, e-mail : [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr), <http://www.medicys.fr>. 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.

Veuillez noter que vous pouvez également utiliser la procédure de Résolution des Litiges applicable au sein de l'Union Européenne. Vous pouvez ainsi accéder à la Plateforme de Résolution des Litiges (ODR) mise en place via le site de la Commission Européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/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.