



Conditions générales HP

[Conditions générales HP applicables aux Clients consommateurs](#)

[Conditions générales HP applicables aux Clients professionnels](#)

Conditions générales HP applicables aux Clients consommateurs

Veillez noter que ces conditions générales s'appliquent si vous êtes un **Client consommateur**, (c'est-à-dire un individu qui achète des produits ou services pour un usage non professionnel - voir la section 2, Champ d'application, pour plus de détails)

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

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

HP Belgium BV (« HP »)
Hermeslaan 1, Building B
1831 Diegem
Numéro d'entreprise : 0597.618.285 ; RPM Bruxelles
Numéro de TVA : BE0597618285
Téléphone : 003278079298

2. Champ d'application

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

Les présentes Conditions s'appliquent uniquement aux Clients consommateurs. Un **Client consommateur** est un individu qui achète des produits ou services pour un **usage non professionnel** (c'est-à-dire pour un usage entièrement ou principalement en dehors de tout commerce, entreprise, activité artisanale ou profession, et de tout profit commercial). Tout Client professionnel accédant à ce site devra plutôt se référer aux [Conditions générales HP applicables aux Clients professionnels](#).

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

3. Prix, taxes et frais de livraison

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

La livraison est gratuite.

Le cas échéant, les prix pratiqués par HP incluent les taxes, droits de douane, impôts ou frais similaires, tels que toute taxe sur la valeur ajoutée (« TVA ») ou tout prélèvement au titre des droits d'auteur/de la contribution à la protection de l'environnement applicable ; aucun système de remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée pour les personnes résidant à l'étranger n'est actuellement disponible auprès de HP.

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

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

4. Facturation et modes de paiement

HP Store vous enverra une facture une fois votre commande expédiée. Les factures seront envoyées par courrier électronique au format PDF à l'adresse électronique indiquée sur la commande.

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

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

5. Commandes

Une fois passée, votre commande ne peut être modifiée, à l'exception des modalités décrites dans les présentes Conditions. Les modifications d'adresse de livraison pourront être possibles sans annulation ni remplacement de la commande, mais seront sujettes à une vérification de synchronisation et de sécurité. Pour plus d'informations, veuillez consulter la page : [Comment annuler ou modifier ma commande avant son expédition](#).

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

HP vous enverra une confirmation ou un avis de rejet de commande dans les plus brefs délais raisonnablement possibles.

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

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

6. Si nous ne pouvons traiter votre commande

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

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

Si un paiement a été effectué et que votre commande est annulée, HP vous accordera sous 14 jours un remboursement complet via le même mode de paiement que celui que vous aurez utilisé pour payer (ou pourra vous contacter afin de recueillir des informations en ce sens).

7. Votre droit d'annuler votre commande avant expédition

La rapidité avec laquelle nous traitons les commandes est pour nous une fierté, ce qui signifie que vous ne disposez que d'un temps limité pour annuler votre commande avant qu'elle ne soit expédiée.

Même si nous nous efforcerons de vous assister du mieux que nous pourrons, nous ne pouvons garantir que nous serons en mesure d'annuler votre commande à temps.

Si vous souhaitez annuler votre commande avant qu'elle ne soit expédiée, le moyen le plus rapide de traiter votre demande reste de passer par la page « Suivre ma commande ». Pour plus d'informations, cliquez ici : [Comment annuler ou modifier ma commande avant son expédition](#).

Sinon, vous pouvez contacter notre service après-vente [cliquant ici](#) ou compléter et retourner ce modèle de [Formulaire de rétractation](#).

Si vous annulez avant expédition, HP vous remboursera tous les montants que vous nous aurez versés, y compris les frais de livraison (le cas échéant) sous 14 jours.

8. Livraison

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

Nous livrons uniquement en Belgique. Nos livraisons sont effectuées les jours ouvrables, c'est-à-dire du lundi au vendredi uniquement - à l'exception des jours fériés. La livraison standard pour les produits en stock correspondra généralement au jour ouvrable suivant, pour les commandes reçues et confirmées avant 17h00 (ce délai ne s'appliquera pas si HP doit procéder à des contrôles et vérifications supplémentaires). Pour les destinations distantes, la livraison se fera normalement sous 2 jours ouvrables à compter de la confirmation de commande. Les délais de livraison vous seront indiqués avant validation finale de la commande. À défaut, les délais de livraison maximaux sont de (30) jours après confirmation de votre commande. Les délais de livraison débutent à compter de la confirmation de commande. En cas de retard de livraison, vous pourrez annuler votre commande et demander un remboursement.

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

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

9. Transfert de la propriété et du risque

La propriété des produits matériels vous est transférée à la date du paiement complet ou à la livraison des produits, selon la dernière éventualité. Le risque de perte ou de dommage vous est transféré à la livraison.

10. Votre droit de changer d'avis après expédition

Droit de rétractation légal : En tant que Client consommateur, vous pouvez également changer d'avis et annuler à tout moment votre achat, sans donner de raison, dans un délai de **14 jours calendaires** après livraison complète de votre commande **à condition que vous ayez manipulé et inspecté** votre produit HP afin d'en établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement (**comme vous le feriez dans une boutique physique**) et que vous n'en soyez pas satisfait à 100 % (ou dans le cas d'un HP Care Pack, dans un délai de 14 jours calendaires après l'achat). Les commandes personnalisées (élaborées selon vos instructions) et les logiciels dont l'emballage scellé a été ouvert sont exclus.

Marchandises défectueuses : Vous ne pouvez retourner que des **produits utilisés** qui sont défectueux (p. ex. hors d'usage ou endommagés à l'arrivée) - voir la section 13, Défauts à la livraison, et la section 15, Retour de marchandises défectueuses/Garantie légale du consommateur, ci-dessous. Pour exercer votre droit d'annulation, vous devez en informer HP et retourner toute marchandise fournie à HP conformément à la procédure de retour décrite ci-dessous.

11. Procédure de retour

Retour à HP lorsque vous exercez votre droit de rétractation légal : [Droit du consommateur de se rétracter/d'annuler](#).

Retournez vos produits conformément à la procédure décrite ici : [Droit du consommateur de se rétracter/d'annuler](#). Vous devez procéder au retour sans retard injustifié et, en tout état de cause, dans un délai maximal de 14 jours à compter du jour où vous avez informé HP de votre décision d'annuler ce contrat.

Afin d'exercer votre droit de rétractation légal, vous pouvez également compléter et retourner le modèle de [Formulaire de rétractation](#), mais ce n'est pas obligatoire.

12. Effets de l'annulation/de la rétractation

Si vous annulez votre achat dans les délais indiqués en section 10 (Votre droit de changer d'avis après expédition) ci-dessus, dans les 14 jours, sous réserve de bonne réception des produits concernés, suivant la date d'annulation, vous serez remboursé de la totalité du prix d'achat, y compris les frais de livraison (le cas échéant), à l'exception de ce qui est indiqué ci-dessous.

Nous vous rembourserons via le même mode de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous en avez expressément convenu autrement.

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

Nous vous encourageons à prendre une photo des produits concernés dans leur emballage d'origine avant l'expédition et après la fermeture de l'emballage afin d'étayer votre preuve de retour en cas de fraude éventuelle ou de perte des produits.

Un logiciel ne peut être retourné que si sa boîte est scellée et n'a pas été ouverte. Vous devez prendre raisonnablement soin de tous les produits tant qu'ils restent en votre possession.

Exceptions au remboursement :

Nous nous réservons explicitement le droit de ne procéder au remboursement qu'après réception en bonne et due forme des produits concernés en cas de non-retour des produits dans un délai de 14 jours à compter du jour où vous avez notifié à HP votre décision de rétractation du présent contrat. Nous pourrions réduire le montant du remboursement qui vous est dû afin de refléter toute perte de valeur du ou des produits résultant d'une manipulation autre que celles nécessaires afin d'établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des marchandises, ou exiger de votre part le paiement de la somme correspondante.

Si vous demandez expressément par écrit à commencer l'exécution des services achetés, tels que les HP Care Packs, avant expiration du délai de rétractation, HP est en droit de vous demander de payer un montant proportionnel au service qui vous aura été fourni jusqu'au moment où vous aurez informé HP de votre annulation, en comparaison des services restant à fournir à la date de rétractation. Si les produits correspondaient à une commande spéciale élaborée selon vos instructions, votre droit de rétractation ne s'applique pas.

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

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

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

À l'exception des articles promotionnels ou des articles faisant partie d'un lot (voir la section 14 [ci-dessous](#)), si vous refusez tout produit en vertu de la présente section, vous recevrez un remboursement intégral du montant que vous aurez payé, à moins que vous et HP ne conveniez d'un autre recours (par exemple, une réparation ou un produit de remplacement). Il vous incombe de mettre les produits à disposition en vue de leur collecte ou de nous les retourner conformément à notre [« Politique de retours de la Boutique HP »](#) HP pourra tester les produits à leur retour et vous facturer tout coût assumé par HP si vous avez à tort affirmé que les produits retournés étaient hors d'usage ou défectueux.

Le droit de refus à court terme HP s'applique en plus et non en remplacement des droits légaux du consommateur relatifs aux marchandises ou services défectueux ou mal décrits, dont le bénéfice est soumis à des conditions spécifiques (voir la section 15 ci-dessous) et à la Garantie limitée HP (voir la section 16 ci-dessous).

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

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

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

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

15. Retour de marchandises défectueuses (Garantie légale du consommateur)

Les Clients consommateurs disposent de droits légaux si le ou les produits achetés ne sont pas conformes au contrat de vente. Ces droits légaux sont indépendants et complémentaires de la Garantie limitée HP et des HP Care Packs (voir ci-dessous) et ne sont en aucun cas affectés par ceux-ci.

Si un défaut apparaît dans un délai de 2 ans à compter de la livraison, HP procédera, sur notification et à votre demande, à la réparation ou au remplacement du ou des produits défectueux ou, si un tel recours est disproportionné ou impossible, vous proposera un remboursement ou une réduction de prix. À partir de 2 ans après la livraison, vous devrez prouver à HP que le défaut était présent au moment de la livraison afin d'invoquer ces droits.

Contactez notre Assistance technique HP si vous avez besoin d'aide - voir la [« Politique de retours de la Boutique HP »](#) pour plus de détails.

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

Cliquez ici pour plus d'informations : [Garantie légale du consommateur](#).

16. Garantie fabricant (Garantie limitée HP)

Les produits HP sont fournis avec une garantie fabricant (Garantie limitée HP). La Garantie limitée HP couvre tout défaut résultant d'un vice de matière ou de fabrication du produit HP pour une durée allant de 1 à 3 ans, selon le produit et tel que spécifié dans la section « Caractéristiques techniques » de la page produit sur la Boutique HP et la Déclaration de Garantie limitée HP pour votre produit.

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

La Garantie limitée HP ne couvre pas les dommages dus aux impacts, aux déversements de liquide, à une mauvaise utilisation, au non-respect des conditions environnementales d'utilisation ou de

conservation du produit spécifiées par HP, ou à toute autre cause externe indiquée dans la Déclaration de Garantie limitée HP pour votre produit.

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

17. Assistance après-vente (HP Care Packs)

HP propose une assistance après-vente payante (« **HP Care Packs** ») qui consiste en une extension de la durée de la Garantie limitée HP et/ou en un niveau de service plus élevé en fonction du produit (temps de réparation, assistance sur site, échange, collecte et retour par un transporteur, installation par un technicien HP). Les HP Care Packs prennent effet à la date d'achat du produit associé ou à l'expiration de la Garantie limitée HP (s'il s'agit d'un HP Care Pack post-garantie).

HP fournira des services HP Care Packs conformément à la description des services et aux conditions fournies sur la page produit du HP Care Pack applicable, le certificat d'enregistrement du HP Care Pack et dans les Conditions d'assistance du HP Care Pack.

Si vous achetez un HP Care Pack depuis cette Boutique HP, HP fournira par défaut les services sur les lieux de livraison locaux de HP uniquement (cliquez [ici](#) pour plus d'informations), sauf indication contraire sur la page produit (par ex., assistance incluant le déplacement). Pour plus d'informations sur la couverture de l'assistance HP Care Pack pour les produits matériels dans différentes zones géographiques, veuillez consulter les Conditions d'assistance du HP Care Pack et la page produit du HP Care Pack pour votre HP Care Pack spécifique.

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

La Garantie limitée HP et les services d'assistance HP Care Pack s'appliquent en plus et non en remplacement des droits légaux du consommateur relatifs aux marchandises ou services défectueux ou mal décrits, dont le bénéfice est soumis à des conditions spécifiques.

18. Licences logicielles

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

Dans certains cas, un consentement exprès aux conditions de licence de l'éditeur de logiciels sera requis en vue de l'utilisation du logiciel. Si vous décidez de ne pas accepter ces conditions de licence et si l'utilisation du produit pour un usage normal n'est pas possible sans ce consentement, nous ne pouvons accepter le retour du produit que s'il n'a pas encore été mis en service par vous et s'il nous est retourné dans son emballage d'origine avec un sceau intact.

19. Coupons électroniques

HP pourra de temps à autre offrir des coupons électroniques et autres codes de réduction à convertir sur la Boutique HP (« coupons électroniques »). Ces coupons électroniques sont de simples coupons de réduction. Les coupons électroniques seront régis par les conditions générales spécifiques

applicables aux coupons électroniques et mises à disposition du client. Tout coupon électronique à convertir sur la Boutique HP est livré (directement ou indirectement) par HP au client sans surcoût et n'est ni échangeable ni transférable, et ne donne droit à aucune contrepartie monétaire.

20. Règlement des litiges

Si vous rencontrez un problème que nous ne pouvons résoudre, vous pouvez accéder à la Plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) à l'adresse <http://ec.europa.eu/odr>. La plateforme RLL est une plateforme Web spécialement conçue pour aider les consommateurs qui ont acheté des biens ou services en ligne et ont par la suite rencontré un problème avec cet achat en ligne. Elle permet aux consommateurs de soumettre leur litige contractuel et de mettre en œuvre une procédure alternative en ligne de règlement extrajudiciaire des litiges (REL). La plateforme de RLL ne transmet les litiges qu'aux organismes de REL figurant sur les listes nationales des organismes de REL qui respectent les exigences de qualité contraignantes établies par l'autorité de RLL. HP n'est généralement pas disposée ni tenue de participer à des procédures de règlement des litiges avec un organisme de REL des consommateurs.

Le service clientèle de la Boutique HP peut être contacté à l'adresse suivante bestore.postsles@hp.com.

21. Limitation de responsabilité

En cas de non-respect des présentes Conditions de notre part, nous sommes responsables de toute perte ou dommage que vous subissez résultant de manière prévisible de notre violation des Conditions ou de notre négligence, mais ne saurons être tenus responsables de toute perte ou dommage non prévisible. La perte ou le dommage est prévisible s'il s'agit d'une conséquence évidente de notre violation ou si vous et nous l'avons envisagé au moment de conclure le présent contrat.

HP ne saura être tenue responsable de la perte de données dans la mesure où il est attendu de vous que vous preniez les dispositions appropriées pour sauvegarder vos données.

Nous ne fournissons des produits et services au titre des présentes Conditions qu'aux fins de votre utilisation en tant que Client consommateur. Si vous utilisez les produits à toute fin liée à un commerce, une entreprise ou en vue d'une revente, nous ne saurons être tenus responsables envers vous de toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale.

HP n'exclut ou ne limite pas sa responsabilité en cas de décès ou de dommage corporel (y compris s'ils résultent de sa négligence), de défaut volontaire, de toute violation de tout engagement vis-à-vis du titre, de la jouissance paisible et de l'absence de toute charge qu'implique la loi applicable, de fraude, de fausse déclaration, de violation de vos droits légaux vis-à-vis des produits ou de toute fausse déclaration quant à un aspect fondamental pour sa capacité à remplir les obligations contractuelles ou de toute autre responsabilité ne pouvant être exclue ou limitée par la loi.

22. Protection des données personnelles

Là où vous nous fournissez vos données personnelles, nous utiliserons ces informations : (i) afin de traiter votre commande et vous fournir des produits et une assistance, ou (ii) conformément à votre consentement. Nous ne collecterons et n'utiliserons vos données personnelles que conformément à

la législation en vigueur sur la protection des données et à la Déclaration de confidentialité de HP consultable à l'adresse www.hp.com/go/privacy. Afin d'exercer vos droits d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression, veuillez utiliser le formulaire « Contacter le bureau en charge de la protection de la vie privée » disponible depuis l'[Avertissement relatif aux droits en matière de données personnelles de HP](#).

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

23. Autres conditions applicables

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

Les présentes Conditions et les ventes de produits et services sur la boutique HP sont régies par les lois du pays et de la localité de livraison.

Les produits et services fournis en vertu de ces conditions sont exclusivement destinés à une utilisation en tant que Client consommateur ; toute commercialisation ultérieure est interdite (par ex., toute revente ou location en vue d'un profit commercial).

Les produits HP sont soumis aux lois en matière d'exportation. Après livraison de vos achats, il vous incombe de vous conformer à toute exigence relative à l'exportation si vous expédiez des produits HP en dehors de l'Union européenne (UE).

Vous pourrez bénéficier de droits supplémentaires selon votre législation ou vos lois sur la consommation locales, lesquelles vous permettront de disposer d'autres recours. Dans la mesure où les présentes Conditions, la Garantie limitée HP, la licence standard ou les Conditions HP Care Pack seraient incompatibles avec la législation en vigueur dans le pays où HP vous a livré le ou les produits ou l'assistance, elles sont réputées modifiées en vue de se conformer à ladite législation locale.

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

Annexe : Conditions d'utilisation de la Boutique HP privée

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

Étudiants, la Boutique HP Employés, la Boutique HP Amis & Famille et la Boutique HP Employés externes EPP) si vous répondez aux critères énoncés ci-dessous :

1. La **Boutique HP Étudiants** est accessible aux Clients consommateurs âgés de plus de 16 ans qui étudient dans un établissement d'enseignement supérieur reconnu en la Belgique. Votre éligibilité à l'accès à la Boutique HP Étudiants expirera à la fin de vos études au sein de l'établissement d'enseignement participant. Pour accéder à la Boutique HP Étudiants, vous devez d'abord vous inscrire à l'aide de votre adresse e-mail d'étudiant fournie par votre établissement d'enseignement. Une vérification de votre éligibilité sera effectuée à l'aide de l'adresse e-mail d'étudiant que vous aurez fourni. Si votre établissement n'est pas reconnu/ne participe pas à la Boutique HP Étudiants, veuillez envoyer un e-mail à hpstore.be.sales@hp.com pour obtenir de l'aide.
2. La **Boutique HP Employés** est accessible aux Clients consommateurs employés par HP. Votre éligibilité à un accès à la Boutique HP Employés prendra fin si votre emploi au sein de HP prend fin. Pour accéder à la Boutique HP Employés, vous devez d'abord vous inscrire à l'aide de votre adresse e-mail professionnelle fournie par HP. Une vérification de votre éligibilité sera effectuée à l'aide de l'adresse e-mail professionnelle que vous aurez fournie.
3. La **Boutique HP Amis & Famille** est accessible aux Clients consommateurs parrainés par des employés HP. Pour accéder à la Boutique HP Amis & Famille, vous devez fournir le nom et l'adresse e-mail de votre ami ou membre de votre famille employé au sein de HP, lequel sera ensuite invité à approuver votre demande. Vous recevrez une fois qu'il aura approuvé votre identité une notification par e-mail contenant un lien vous permettant de terminer votre inscription.
4. La **Boutique HP Employés externes (EPP)** est accessible aux Clients consommateurs employés par une organisation participant au Programme d'achats employés (EPP) externes de HP. Votre éligibilité à un accès à la Boutique HP Employés externes prendra fin si votre emploi au sein de l'entreprise participante prend fin ou si cette entreprise est exclue du Programme d'achats employés externe de HP. Pour accéder à la Boutique HP Employés externes, vous devez d'abord vous inscrire à l'aide de votre adresse e-mail professionnelle fournie par votre employeur. Une vérification de votre éligibilité sera effectuée à l'aide de l'adresse e-mail professionnelle que vous aurez fournie.

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

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

Les produits et services achetés sur les Boutiques HP privées sont destinés à être utilisés en tant que Client consommateur uniquement (c'est-à-dire en tant qu'individu achetant des produits ou services pour un usage entièrement ou principalement en dehors de tout commerce, entreprise, activité artisanale ou profession) et ne sauraient être proposés immédiatement à la revente ou à la location. Toute utilisation abusive de l'accès à la Boutique HP privée, y compris le non-respect des ou toute tentative de contourner les critères d'éligibilité, la revente ou la location de produits achetés aux fins d'un profit commercial, ou toute autre conduite enfreignant les présentes Conditions, sont strictement interdits. Les utilisations abusives résulteront en l'annulation de votre accès à la Boutique HP privée applicable et en une inéligibilité future vis-à-vis de toutes les autres Boutiques HP privées.

Date de révision : Juillet 2024

Conditions générales HP applicables aux Clients professionnels

Veillez noter que les présentes conditions générales s'appliquent si vous êtes un **Client professionnel** (c'est-à-dire un individu ou une entreprise achetant des produits ou services destinés à un usage professionnel).

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

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

HP Belgium BV (« **HP** »)
Hermeslaan 1, Building B
1831 Diegem
Numéro d'entreprise : 0597.618.285 ; RPM Bruxelles
Numéro de TVA : BE0597618285
Téléphone : 003278079299

2. Champ d'application

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

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

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

3. Prix, taxes et frais de livraison

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

La livraison est gratuite.

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

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

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

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

4. Facturation et modes de paiement

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

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

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

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

5. Commandes

Une fois passée, votre commande ne peut être modifiée, à l'exception des modalités décrites dans les présentes Conditions. Les modifications d'adresse de livraison pourront être possibles sans annulation ni remplacement de la commande, mais seront sujettes à une vérification de synchronisation et de sécurité. Pour plus d'informations, veuillez consulter la page : [Comment annuler ou modifier ma commande avant son expédition](#).

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

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

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

6. Si nous ne pouvons traiter votre commande

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

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

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

7. Votre droit d'annuler votre commande avant expédition

Nous sommes fiers de notre rapidité de traitement, ce qui signifie qu'il y a une courte période pour annuler votre commande avant qu'elle ne soit expédiée.

Bien que nous fassions de notre mieux pour vous aider, nous ne pouvons pas garantir que nous pourrions annuler votre commande à temps.

Si vous souhaitez annuler votre commande avant son expédition, votre demande sera traitée le plus rapidement via la page « Suivre ma commande ». Cliquez ici pour plus d'informations : [Annuler ou modifier ma commande avant expédition](#). Vous pouvez également contacter notre service après-vente en cliquant ici. Si vous annulez avant l'expédition, HP vous remboursera tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (le cas échéant).

Les entreprises n'ont en principe pas de droit d'annulation sans motif (par exemple, endommagé à l'arrivée).

HP offre ce droit d'annulation sans motif en tant que service exceptionnel dans le cadre de l'adhésion au programme HP Business Advantage, à condition que la boîte soit non ouverte et que le produit n'ait pas été utilisé. Les commandes personnalisées (c'est-à-dire les commandes spéciales réalisées selon vos spécifications personnelles) et les logiciels (comme Microsoft Office) dont le sceau de l'emballage a été brisé, sont exclus. Pour plus d'informations, voir <https://www.hp.com/be-fr/shop/faq/returns/hp-store-returns-policy>

8. Livraison

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

Nous livrons uniquement en Belgique. Nos livraisons sont effectuées les jours ouvrables, c'est-à-dire du lundi au vendredi uniquement - à l'exception des jours fériés.

La livraison standard pour les produits en stock correspondra généralement au jour ouvrable suivant, pour les commandes reçues et confirmées avant 17h00 (ce délai ne s'appliquera pas si HP doit procéder à des contrôles et vérifications supplémentaires). Pour les destinations distantes, la livraison se fera normalement sous 2 jours ouvrables à compter de la confirmation de commande. Les délais de livraison sont indicatifs et ne sont pas garantis.

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

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

9. Transfert de la propriété et du risque

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Garantie fabricant (Garantie limitée HP)

Les produits HP sont fournis avec une garantie fabricant (Garantie limitée HP). La Garantie limitée HP couvre tout défaut résultant d'un vice de matière ou de fabrication du produit HP pour une durée allant de 1 à 3 ans, selon le produit et tel que spécifié dans la section « Caractéristiques techniques » de la page produit sur la Boutique HP et la Déclaration de Garantie limitée HP pour votre produit.

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

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

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

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

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

13. Assistance après-vente (HP Care Packs)

HP propose une assistance après-vente payante (« HP Care Packs ») qui consiste en une extension de la durée de la Garantie limitée HP et/ou en un niveau de service plus élevé en fonction du produit (temps de réparation, assistance sur site, échange, collecte et retour par un transporteur, installation par un technicien HP). Les HP Care Packs prennent effet à la date d'achat du produit associé ou à l'expiration de la Garantie limitée HP (s'il s'agit d'un HP Care Pack post-garantie).

HP fournira des services HP Care Packs conformément à la description des services et aux conditions fournies sur la page produit du HP Care Pack applicable, le certificat d'enregistrement du HP Care Pack et dans les Conditions d'assistance du HP Care Pack. Si vous achetez un HP Care Pack depuis cette Boutique HP, HP fournira par défaut les services sur les lieux de livraison locaux de HP

uniquement (cliquez [ici](#) pour plus d'informations), sauf indication contraire sur la page produit (par ex., assistance incluant le déplacement). Pour plus d'informations sur la couverture de l'assistance HP Care Pack pour les produits matériels dans différentes zones géographiques, veuillez consulter les Conditions d'assistance du HP Care Pack et la page produit du HP Care Pack pour votre HP Care Pack spécifique.

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

14. Licences logicielles

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

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

15. Coupons électroniques

HP pourra de temps à autre offrir des coupons électroniques et autres codes de réduction à convertir sur la Boutique HP (« coupons électroniques »). Ces coupons électroniques sont de simples coupons de réduction. Les coupons électroniques seront régis par les conditions générales spécifiques applicables aux coupons électroniques et mises à disposition du client. Tout coupon électronique à convertir sur la Boutique HP est livré (directement ou indirectement) par HP au client sans surcoût et n'est ni échangeable ni transférable, et ne donne droit à aucune contrepartie monétaire.

16. Événements raisonnablement indépendants de notre volonté

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

17. Limitation de responsabilité

La responsabilité de HP au titre des présentes Conditions est limitée à 100 000 € ou au montant que vous devez payer à HP pour la commande concernée, selon l'éventualité la plus élevée. HP ne saurait être tenue responsable de la perte de revenus ou de profits, des coûts d'indisponibilité, de la perte ou des dommages infligés aux données, ou des coûts ou dommages indirects, spéciaux ou consécutifs.

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

déclaration ou de toute autre responsabilité ne pouvant être exclue ou limitée par la loi.

18. Protection des données personnelles

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

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

19. Autres conditions applicables

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

Les présentes Conditions de vente de produits et services sur le HP Store sont régies par le droit belge, les tribunaux de Bruxelles.

Les produits et services fournis en vertu de ces conditions sont exclusivement destinés à une utilisation interne; toute commercialisation ultérieure est interdite (par ex., toute revente ou location en vue d'un profit commercial).

Les produits HP sont soumis aux lois en matière d'exportation. Après livraison de vos achats, il vous incombe de vous conformer à toute exigence relative à l'exportation si vous expédiez des produits HP en dehors de l'Union européenne (UE).

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

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

ANNEXE : Conditions d'utilisation de la Boutique HP privée

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

- **La Boutique HP Business Club** est mise à la disposition des Clients professionnels immatriculés en tant que société/entreprise en la Belgique, €, dans la mesure où ce programme n'est pas destiné aux Clients consommateurs.

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

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

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

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

Date de révision: Octobre 2024



Formulaire de demande de rétractation⁽¹⁾

 (Remplissez et retournez ce formulaire si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Veillez retourner ce formulaire par courriel à l'adresse email suivante : bestore.postsales@hp.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : HP Belgium SPRL, Hermeslaan 1, Building B, 1831 Diegem, Belgique. Tel: Particuliers 078 07 92 98, Professionnels 078 07 92 99.

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

Je/Nous (*) donne/donnons avis, par les présentes, de la rétractation de mon/notre contrat de vente et de livraison du service suivant (*)

Numéro de la commande

Date de la commande (*)

 / /

Reçu le (*)

 / /

Seulement si le formulaire est envoyé par courrier

Signature du(es) demandeur(s)

Date

 / /

Nom du/des consommateur(s)

Adresse du/des consommateur(s)

Les champs avec une * sont obligatoires.

[*] Supprimer ce qui ne convient pas

1. le droit de rétractation en application des dispositions de l'article XI.47 et suivants du Code de droit économique.