

COLPART Grégory

reg@gcolpart.com

Marseille, le 09 septembre 2003,
Ré-expédié le 26 octobre 2003,

Objet: remboursement des logiciels fournis avec mon ordinateur

À l'intention du service technique, Pour Mr Guy Longo,

Monsieur,

Suite à l'entretien téléphonique que nous avons eu et à la lettre que j'ai reçue, je vous réponds comme convenu (cette réponse a été expédié par courriel le 9 septembre 2003, puis par courrier au tarif normal le 19 septembre 2003).

Je tiens tout d'abord à vous signaler que, par soucis de transparence, je publie mes démarches avec Acer sur une page web: <http://www.gcolpart.com/howto/nowin.php4>

J'apprends donc par votre lettre que mon enveloppe (non-décachetée) contient 2 CD-ROM.
Je vous demande donc expressément de me faire parvenir sous 8 jours tous les textes des contrats de logiciel inclus avec mon ordinateur portable ACER Aspire 1314LC.

Vous m'avez indiqué par téléphone et par courrier, que vous ne pouviez pas "dissocier les 2 CD et le produit en question". Je réfute cela de deux façons:

-La lecture du CLUF me stipule clairement que si je suis en désaccord avec ses termes, je peux me le faire rembourser.

-Les logiciels ne peuvent être lié à l'ordinateur portable pour former une sorte de pack (bundle comme vous dites) car cela est interdit par le code de la consommation (Art. L 122-1), le "matériel de bureau" étant distinct des "concessions brevets et licences".

Ensuite, lors de notre conversation téléphonique, vous m'assuriez que la politique d'ACER est de ne rien proposer pour reprendre le logiciel Microsoft Windows. Je vous apporte la preuve du contraire par ce mail que vous avez envoyé à l'une de mes connaissances:

*From: Eva D'Andrea <Eva_D'andrea@acer-euro.com>
Subject: LICENCE OEM Microsoft
Date: Wed, 30 Jul 2003 16:01:23 +0200
X-Mailer: Lotus Notes Release 5.0.10 March 22, 2002*

Bonjour Monsieur,

En réponse à votre courrier électronique en annexe, veuillez trouver ci-suit divers renseignements.

*Voici à titre d'information, copie de la licence Microsoft Office XP. Les licences sont disponibles dans chaque emballage Microsoft.
MS XP licence1.tif et MS XP licence2.tif*

Voici la procédure appliquée par Acer à travers toute l'europe.

Conditions de validité :

- 1) Le produit a été acheté depuis mois de 2 semaines.*
- 2) Le produit n'a jamais été utilisé, nous pourrons le cas échéant vérifier l'activation du produit auprès de MS.*
- 3) Le "product Key" est toujours collé sur le paquet.*
- 4) Le client signe une décharge stipulant qu'il ne demandera pas d'assistance sur ce produit.*

Procédure :

- 1) Le client contact le support Acer Europe au 08 25 00 22 37 (Numéro*

Indigo 0.15 € ttc la minute).

- 2) Il donne les références du produit, numéro de série, preuves d'achat, civilités.
- 3) Acer fait parvenir un courrier type de décharge accompagnée d'un numéro d'autorisation de retour chez Acer.
- 4) Le client fait parvenir à ces propres frais le produit sous assurance à Acer, accompagné de la décharge dûment complétée.
- 5) Le Produit est testé, aucune trace de l'installation du produit ne doit exister.
- 6) Si toutes ces conditions sont réunies, Acer fera parvenir un chèque de 20 Euros.

La différence entre le prix public d'une licence MS et le remboursement Acer couvre les frais de dossier, main d'oeuvre technique et expertise, les frais de retour du produit sous assurance.

En espérant avoir apporté une réponse satisfaisant et vous en souhaitant bonne réception, veuillez accepter, Monsieur, nos sincères salutations.

Onnik Ozcelik

--

Je tiens à préciser que je vous fournis ce mail uniquement pour vous prouver ce que je vous disais par téléphone. La procédure inutilement compliquée que vous déclarez pratiquer me semble n'avoir qu'un but dissuasif et tente de justifier le montant ridicule du remboursement des contrats que vous voudriez imposer abusivement.

Je sais fort bien qu'il est à prévoir, sur vos lieux de vente, de retirer simplement tout support et/ou N° d'identification codé des logiciels non acceptés, et que toute information concernant ces conditions de vente et le contenu comme la valeur des contrats doit être indiquée par tout moyen approprié préalablement à la vente, et non après comme vous le faites.

Certains de vos confrères ont jugé prudent de ne pas créer un précédent judiciaire et proposé un arrangement amiable, par exemple: <http://www.zdnet.fr/actualites/business/0,39020715,39116185,00.htm>

J'attends donc impatiemment les contrats et votre réponse.

Je pense être de bonne foi, et j'ose encore espérer ne pas devoir engager une action en justice contre vous, laquelle pourrait commencer par une convocation en "débat contradictoire" au greffe du tribunal de commerce. Vous aurez à présenter les textes des informations que l'on découvre après l'achat, alors qu'elles devraient être accessibles avant, on contrôlera, si besoin est, la conformité de vos textes avec ceux présentés sur, ou avec, vos CD encore sous enveloppe en ma possession, et nous aurons à nous conformer à ces textes, en n'oubliant pas que je ne saurais être tenu à aucune obligation vis à vis de vos offres tant que je ne les aurai pas formellement acceptées.

Je me réserve aussi le droit d'informer une association de consommateurs, en vous signalant que l'UFC-Que Choisir publie aujourd'hui (9 septembre 2003) sur son site www.quechoisir.org un article intitulé "Ordinateurs et logiciels : fabricants et distributeurs hors-la-loi" qui ne manquera pas de vous intéresser.

Dans l'attente d'une réponse rapide, je vous prie de croire, Monsieur, à l'expression de mes meilleurs sentiments,

COLPART Grégory