

Jonathan Ernst

Hewlett-Packard (Suisse) Sàrl
Route du Nant d'Avril 150
1217 Meyrin

Genève, le 17 décembre 2008

Dernier rappel

Concerne : Remboursement d'une licence de Windows Vista Basic OEM et d'autres logiciels préinstallés

Monsieur,

Après avoir appelé tour à tour, le support pour portables HP au 0848672672, qui m'a dit d'appeler le support pour portables HP professionnels 0848802020 qui m'a demandé d'appeler le service client au 0584443890 où M. R. m'a demandé d'appeler le service vente au 0800804470, ce dernier m'a demandé de contacter le service des réclamations par e-mail car ils ne pouvaient pas m'aider. Après de nombreux e-mails et téléphones avec M. S., je n'ai toujours pas reçu la somme due en remboursement des licences d'utilisation des logiciels dont je n'accepte pas les termes.

Vos services ont prétendu ne pas être au courant qu'un contrat de licence de l'utilisateur final était présenté à l'utilisateur lors de la mise en route de chacune des machines que vous vendez. Vos employés m'ont ensuite demandé de leur envoyer la clause qui justifiait le remboursement des logiciels pré-installés car ils n'en avaient jamais entendu parlé malgré le fait que vous ayez déjà été condamné à un remboursement en Italie¹.

Je me suis exécuté et je copie pour information encore une fois ici les extraits du CLUF de Microsoft et de celui de votre société :

[...]Si vous n'acceptez pas les modalités de l'accord, cliquez sur le bouton indiqué votre rejet et n'installez, ne copiez, ne téléchargez ou n'utilisez pas de quelque manière que ce soit les logiciels. Vous pouvez obtenir le remboursement intégral des logiciels inutilisés[...]

[...]En utilisant le logiciel, vous acceptez ces termes. Si vous ne les acceptez pas, n'utilisez pas le logiciel. Contactez le fabricant ou l'installateur afin de connaître leurs modalités de retour des marchandises pour vous faire rembourser.

¹ <http://www.zdnet.fr/blogs/2007/10/29/hp-condamne-a-rembourser-un-microsoft-windows-en-italie/>

En conséquence, je me vois dans l'obligation de vous sommer une dernière fois d'effectuer le remboursement des dites licences :

Windows Vista Home Basic : 115 CHF

WinDVD : 10 CHF (prix estimé pour la version OEM, les versions achetables dans le commerce coûtent beaucoup plus)

Roxio : 10 CHF (prix estimé pour la version OEM, les versions achetables dans le commerce coûtent beaucoup plus)

Frais postaux et administratifs : 50 CHF

Soit un total de 185 CHF à verser sur mon CCP XX-XXXXX-X au bénéfice de Jonathan Ernst, XXXXXXXX.

Je renonce au remboursement des versions limitées de McAfee et Microsoft Office.

Pour information, voici le numéro de série et le numéro de produit de l'appareil acheté :

s/n : cnu8361qvz

p/n : fs344aa#uuz

Aussi, sauf paiement de votre part d'ici au 18 janvier 2009, je me verrai contraint de requérir à l'encontre de votre société, conjointement et solidairement avec Messieurs P. et M. B. de XXXXXXXX, un commandement de payer auprès de l'Office des Poursuites.

Il va de soi que tous les frais de procédure seront également à votre charge.

En espérant qu'il ne s'agisse que d'un oubli de votre part dû à un manque de communication, je reste dans l'attente de votre versement sur mon compte CCP no XX-XXXXXXX-X et vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Jonathan Ernst