Direction exécutive Hypermarchés France

Carrefour

Service Consommateurs
26, quai Michelet
TSA 50010
92695 Levallois Cedex
N° Azur 0 810 06 6000 (Prix d'un appel local)
Fax : 01 58 63 66 46

[redacted]

Levallois, le 16 octobre 2003

Réf. : 201187
Objet : Votre courrier

Je fais suite à votre courrier qui nous a été transmis par votre magasin Carrefour de Pau Lescar.

Je vous prie d'accepter toutes mes excuses pour le délai mis à vous répondre.

Soyez assuré, que nous sommes sensibles à toute remarque dans le but d'améliorer sans cesse la qualité du service à laquelle nous attachons la plus grande importance.

Toutefois, nous vous informons que les logiciels pré-installés sur un ordinateur forment un produit unique conditionné au niveau du fabricant et ne constituent pas une vente par lot au sens de l'art L122-1 du Code de la consommation.

Carrefour, en tant que distributeur n'a donc pas la possibilité de dissocier les logiciels de l'ordinateur.

Par ailleurs, nous vous précisons qu'en matière de produits informatiques, la présence de logiciels intégrés dans un ordinateur est conforme aux pratiques commerciales instaurées dans l'intérêt des consommateurs. Il ne peut donc y avoir vente par quantité imposée puisque le lot lui-même est considéré comme un produit autonome.

En conséquence et compte tenu de ce qui précède, nous ne pouvons réserver aucune suite favorable à votre demande.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous prions d'agréer, Monsieur et Cher Client, l'expression de nos meilleures salutations.

Stéphanie DELAISTRE
Service Consommateurs