

Vente ordinateur

Par **Fof**, le **31/12/2008** à **15:16**

Bonjour a tous,

Tout d'abord, je ne suis pas spécialiste en droit, je suis en école d'ingénieur (informatique) et pourtant je pense qu'il ne faut pas voir ma question comme question "informatique" et je vais m'en expliquer tout à l'heure.

J'ai une question, à savoir si j'ai le droit de demander un avoir ou le remboursement du produit ?

Voici le contexte :

N'étant pas disponible à une certaine date pour cause d'examens (ça arrive...), mon père va acheter un ordinateur à Leclerc. Il achète un ordinateur Packard Bell intégrant le logiciel Windows Vista. Ce produit possède une unique licence liant matériel et logiciel : CLUF. Ce prédicat n'est pas technique, c'est juste pour partir du fait qu'il a fait l'acquisition d'un seul produit indivisible.

Mon père a demandé si on pouvait installer facilement une version de Windows auquel il a répondu par "pas de problème, on pourra vous faire ça si vous le souhaitez".

Voilà, 2 mois plus tard, mon père vient me voir en me demandant de passer lui installer d'autres logiciels servant à faire fonctionner le matériel, c'est ce qu'on appelle des pilotes ou drivers. Or Windows Vista ne permet pas de faire fonctionner ces matériels périphériques à l'ordinateur. Une des alternatives serait que je lui installe une autre version de Windows mais le matériel interdit physiquement cette opération par un système technique qu'on appelle "tatouage" et parce qu'aussi ça fait partie de la licence du produit la CLUF dont je vous ai parlé tout à l'heure.

Mon père souhaiterait se faire rembourser, ou obtenir un avoir ou que le service technique lui installe une autre version de Windows mais ce service ne veut pas.

Le problème est posé. Je suis donc allé me renseigner sur la législation et il y a des articles du code civil qui me laissent à penser qu'on puisse réclamer quelque chose :

[quote:3kmihhbv]

Article 1602 : Le vendeur est tenu d'expliquer clairement ce à quoi il s'oblige.

Tout pacte obscur ou ambigu s'interprète contre le vendeur.

Article 1645 : Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646 Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1644 : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

Article 1641 : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

[/quote:3kmihhbv]

J'aimerais savoir ce que vous en pensez ? ce que mon père peut réclamer s'il y a quelque chose à réclamer ? à qui ? comment ?

Merci d'avance et bonnes fêtes !

Par **Ishou**, le **31/12/2008** à **18:12**

Bon, vous êtes en école d'ingénieur, c'est normal que vous voyiez un problème là dedans.

Après, le bonhomme lambda comme moi qui n'y pas connaît pas grand chose en info, comment vous voulez qu'il sache précisément à quoi vous faites allusion ?

Vous parlez de cluf, de tatouages, de drivers, sauf que ça me dit rien du tout, comme pour d'autres personnes, j'imagine.

A partir de là, le vendeur peut dire et expliquer tout ça que le bonhomme lambda comprendra rien quand même.

Je conseillerais plutôt de rendre le pc et d'en prendre un autre.

Par **doui**, le **01/01/2009** à **04:24**

C'est simple, le fait de pouvoir installer une ancienne version de windows était une qualité essentielle pour l'acheteur, qualité qu'il a communiquée au vendeur avant l'achat, ce dernier lui a affirmé que c'était possible d'installer une autre version, finalement il s'avère que ce serait impossible ... vice du consentement !

Le problème c'est la preuve, je ne suis pas certain de sur qui pèse la charge, et si la simple bonne foi du client suffit, mais je pense que c'est tout à fait jouable de les forcer à installer XP

ou d'obtenir un avoir en mettant un petit coup de pression sur le service client Image not found or type unknown

Par **Camille**, le **01/01/2009** à **10:42**

Bonjour,

[quote="Ishou":2ay5a2to]

Vous parlez de cluf, de tatouages , de drivers, sauf que ça me dit rien du tout, comme pour d'autres personnes , j'imagine.

[/quote:2ay5a2to]

CLUF = Contrat de Licence Utilisateur Final

Des drivers, ce sont des bouts de programmes censés adapter les logiciels passe-partout au matériel/système d'exploitation considéré. Exemple typique : drivers d'imprimante pour permettre à une même imprimante d'être pilotée (on dit aussi "pilotes") correctement à partir de Windows XP ou Vista ou à partir d'un Apple, par exemple.

Le tatouage est un dispositif qui associe logiciel d'exploitation - disque dur - carte mère par un identificateur commun pour éviter le piratage des logiciels d'exploitation.

En ce qui concerne Packard-Bell, il semblerait que leur système de protection n'empêche pas l'installation d'un autre système d'exploitation, a fortiori en dual boot, mais mieux vaudrait s'adresser à leur propre SAV qu'à celui de Leclerc, parce que la manip n'est pas immédiate.

Je suis un peu surpris que Vista ne soit pas capable de piloter presque tous les matériels classiques, surtout si Windows XP les avait reconnus. Si ce n'est pas directement (reconnaissance automatique), les constructeurs de ces matériels ont sûrement une solution de pilotes pour Vista. Le contraire serait un peu étonnant.

D'autant que Vista est quand même un avatar de Windows XP, donc en fait issu du noyau originel Windows NT et qu'ils sont censés être tous les deux compatibles avec les anciennes versions de Windows.

Revoir quand même les sites de hotline respectifs : PB et matériels.

Etant dans une école d'ingénieurs en informatique, vous devriez normalement trouver des ressources suffisantes "intra-muros" pour régler le problème sans avoir à aller sur le terrain juridique.

(et vous devez donc savoir que les informaticiens sont tous des grands flemmards qui, face à une demande précise, concrète et pressante d'un utilisateur lambda, préfèrent commencer par dire que "c'est pas possible" dès que ça déborde du cadre d'une simple copie de fichiers...)(et quand on insiste lourdement en montrant qu'on s'y connaît quand même un peu, ce qui était impossible hier devient "pas impossible mais compliqué" demain, puis "bon, ben .wink.

on va vous le faire puisque vous insistez, repassez dans deux heures" après-demain) 

Par **x-ray**, le **01/01/2009** à **12:22**

:arrow:

Réponse constructive : Vive Mac !!! 

Par **Ishou**, le **01/01/2009** à **13:14**

:arrow:

Moi, je suis pour Linux 

Par **Fof**, le **01/01/2009** à **20:44**

Tout d'abord, je tiens a vous remercier tous de vos réponses. Je vais tenter de répondre a chacun.

Ishou :

oui désolé y a un peu de technique dans ce que je veux dire mais je pense que dans le fond, ca peut s'appliquer par analogie à d'autres produits de consommations classiques. "Rendre le pc", j'aimerais bien ca reglerai le problème direct car le but de la manoeuvre n'est pas de prendre de haut le vendeur en lui sortant le cadre légal d'une vente etc... mais bel est bien forcer le SAV a solutionner le soucis.

doui :

Je pense la même chose que toi. Le détail qui me fait peur, c'est de savoir si le vice était "caché" ou "apparent" et accepter par le client.

Camille :

Les solutions intra murs existent ou plutot dirais je existaient... car les nouveaux tatouages des derniers packard bell sont pour certains inviolables apparemment. Pour rentrer un peu dans les détails techniques, j'ai essayé winXP, ubuntu, debian etc... mais le plantage est le meme, ca se passe sur la reconnaissance des disques SATA qui mene a un gros plantage typique des derniers tatouages packard bell.

Ishou :

Oui, moi aussi je suis linuxien

Je vais essayer de retrouver les sites parlant des derniers tatouages packard bell pour les poster ici pour convaincre Camille. Demain soir, j'appelle Packard Bell pour negocier et vous tiens au courant.

Par **Camille**, le **02/01/2009** à **10:25**

Bonjour,

[quote="Fof":2l5kcqkd]

Camille :

Les solutions intra murs existent ou plutot dirais je existaient... car les nouveaux tatouages des derniers packard bell sont pour certains inviolables apparemment. Pour rentrer un peu dans les détails techniques, j'ai essayé winXP, ubuntu, debian etc... mais le plantage est le meme,

ca se passe sur la reconnaissance des disques SATA qui mene a un gros plantage typique des derniers tatouages packard bell.

[/quote:2l5kcqkd]

Ben, il semblerait que non justement. PB aurait abandonné son tatouage "jusqu'aboutiste" au profit d'un tatouage plus "cool", mais il faut faire une manip spéciale (que je ne connais pas) pour le contourner. Et justement, si j'ai bonne mémoire, sur la partition d'amorçage du disque dur. Puisqu'il est tatoué, comme le BIOS. Donc, il faut que le BIOS retrouve le bon tatouage sur le disque sur cette partition-là (si c'est bien ce principe qui est encore retenu).

Et j'en reviens quand même un peu à ce que je disais : étonnant que ni PB, ni [i:2l5kcqkd]Mocrisift Corporitude[/i:2l5kcqkd] ni le fournisseur du matériel ne proposent aucun driver pour Vista. Ce qui serait quand même plus simple que de changer le système d'exploitation.

C'est, à mon humble avis, la première question à poser à la hotline de PB.

Ensuite, leur demander comment on fait pour un double amorçage alors que c'est bien prévu dans le produit.

[quote="Fof":2l5kcqkd]

Ishou :

Oui, moi aussi je suis linuxien

[/quote:2l5kcqkd]

:D

Moi, perso, je m'en fous... [u:2l5kcqkd]du moment que ça marche ![/u:2l5kcqkd] Image not found or type unknown

(on n'est pas là pour se faire emmerder par trois bouts de tôle, des machins en plastoche et

une vulgaire poignée de sable...) Image not found or type unknown