



## [Dell] Dénonciation contrat pr fonctionnalité bridée

Par **Hayssam Hoballah**, le **15/08/2018 à 18:50**

Grâce à un programme d'achat destiné aux étudiants et aux enseignants, j'ai pu acheter chez Dell il y a environ 9 mois un ordinateur Dell Precision 7520 qui représente le haut de gamme de la marque au tarif de 2002.71€, soit une remise de 60% sur le prix public affiché de 5006.78€.

Quelques mois après l'achat, j'ai découvert à l'occasion d'un séjour prolongé dans un lieu où je n'avais pas la possibilité de me brancher au secteur, que la fonctionnalité USB Powershare qui permet d'utiliser la batterie de l'ordinateur pour recharger des appareils externes (caméras, smartphones,...) via le port USB était en fait bridée à 50% de la capacité de la batterie. Cela m'a énormément déçu car j'avais justement acheté l'ordinateur avec une option de batterie plus importante (91Wh au lieu de 72Wh) pour pouvoir justement m'en servir en déplacement afin de recharger mes appareils. Je fais des vidéos et c'était pour moi un critère essentiel d'avoir une batterie de capacité importante afin de pouvoir éditer en déplacement, mais surtout recharger mes appareils grâce à la fonctionnalité Powershare qui est une fonctionnalité de base des ordinateurs portables depuis de nombreuses années maintenant. Après de nombreux échanges téléphoniques et par mail, et après m'avoir donné l'espoir que grâce à une mise à jour du BIOS, cette limitation pourrait être levée, le service client de Dell après des recherches en interne (car apparemment ce n'était pas clair pour eux au départ) m'a finalement confirmé que non seulement cette limitation de 50% ne serait pas levée mais qu'en plus, tous les modèles récents de Dell étaient concernés. Moi-même client Dell depuis presque 10 ans et ayant eu au moins 5 machines Dell précédemment, j'ai été très surpris d'apprendre cette nouvelle limitation à 50% car elle n'existait pas dans la machine que j'avais juste avant (Dell Latitude E6530) mais surtout parce qu'elle n'était spécifiée nulle part sur la fiche technique de la machine, ni sur la facture ni dans la documentation commerciale. Ce n'est que sur une page de support générique (ne concernant pas un modèle en particulier) que cette limitation est évoquée comme une possibilité pour certains modèles, mais sans préciser le(s)quel(s): <https://www.dell.com/support/article/fr/fr/frbsdt1/sln155147/la-fonction-usb-powershare?lang=fr>

Ce n'est d'ailleurs tellement pas clair que lorsqu'on a évoqué la possibilité de me remplacer ma machine par un autre modèle sans cette limitation, le service client lui-même était incapable de dire quels sont les modèles qui ne sont pas concernés par la limitation. Il s'est avéré finalement que tous les modèles sont concernés mais que ce n'est spécifié nulle-part sur la documentation commerciale alors même que ça devrait l'être au même titre par exemple que la limitation de la quantité de RAM dont on peut équiper une machine ou . Cela représente il me semble aux yeux de la loi un cas caractérisé de réticence dolosive - surtout maintenant qu'ils en sont parfaitement informés et qu'il ne demeure plus aucune équivoque possible - et **peut constituer un motif valable de dénonciation de contrat pour quiconque a un ordinateur Dell concerné par cette limitation non-annoncée au moment**

## de l'achat.

Dell aujourd'hui me propose donc de me rembourser intégralement le prix d'achat de la machine au titre de la nullité du contrat pour cause de vice caché, ce qui est parfaitement normal car ils sont en tort. Sauf que je ne suis pas intéressé par cette option car ils me refusent pour cause de fermeture du programme d'achat dont j'avais bénéficié initialement (il serait désormais réservé exclusivement aux enseignants, plus aux étudiants), la possibilité de racheter un autre ordinateur aux mêmes conditions de remise initiale de 60%, ce qui me semble être une pratique commerciale abusive dans la mesure où, si j'avais eu connaissance de la limitation avant l'achat, j'aurais certainement fait un choix différent de machine. En effet, cette machine pèse près de 3kg et, avec la limitation de l'USB Powershare, je suis contraint de transporter avec moi des batteries externes pour recharger mes appareils mobiles, ce qui finit par peser lourd sur mon dos. Je souhaite donc désormais me tourner vers le modèle juste en-dessous de la même gamme (Precision 5530) associé à un Dell Powercompanion (batterie externe) et qui, malgré la même limitation à 50% de l'USB Powershare, pèse quand même plus d'1kg de moins que le Precision 7520. C'est la seule solution qui me semble satisfaisante. Et je souhaiterais bien sûr obtenir la même remise de 60% dont j'avais pu bénéficier il y a quelques mois.

Mais voilà ce qu'ils me répondent:

[citation]

Cette fonctionnalité particulière de l'USB Powershare n'a pas été expressément demandée lors de l'achat, et par ailleurs il est bien indiqué dans nos contrats de conditions générales de vente que nous ne garantissons pas que nos produits répondront à un usage particulier.

5.2 Les obligations de Dell en matière de garantie sont subordonnées à une utilisation adéquate des Produits et ne couvrent pas les modifications ou réparations faites sans autorisation préalable et écrite de Dell. Sauf comme expressément indiqué dans ces Conditions, aucune garantie, expresse ou implicite, de bon fonctionnement, de qualité, de performance, de valeur marchande ou de pérennité des Produits n'est assumée par Dell et de telles garanties sont exclues. Vous êtes responsable du retrait des Produits non fournis par Dell, de la sauvegarde et de la confidentialité de vos données avant toute intervention de Dell. Dell ne garantit ni l'adéquation du Produit à un usage particulier ni que le Produit répondra à des critères de performance spécifique, sauf accord écrit de Dell.

[/citation]

Ils me proposent donc juste l'annulation du contrat et le remboursement intégral du montant initialement payé, mais sans possibilité de pouvoir bénéficier des mêmes conditions commerciales pour racheter une autre machine.

Qu'en pensez-vous? Est-ce que je peux les contraindre à m'accorder les mêmes conditions commerciales que lors de l'achat initial vu que je me suis vu contraint de dénoncer ce contrat en raison d'une limitation de la machine sur laquelle ils n'avaient pas communiqué?

Merci par avance de vos lumières!!!!

Par **Visiteur**, le **15/08/2018** à **20:18**

BONJOUR !

Par **Hayssam Hoballah**, le **16/08/2018** à **19:46**

Bonjour! Vous avez un avis pertinent sur le sujet?

Par **Hayssam Hoballah**, le **16/08/2018** à **19:49**

Ah, je viens de comprendre votre message. Je n'avais pas dit "bonjour".  
C'est délibéré cher Monsieur (ou Madame d'ailleurs). Si ça se trouve, la personne qui lira mon message le lira la nuit. Et je trouve bien plus important de remercier que de dire bonjour. C'est donc la raison pour laquelle mon message est dénué de cette salutation sans intérêt à mon sens dans ce genre de publication. :)

Mais je respecte bien sûr votre opinion si vous estimez le contraire.

N'y voyez en tout cas aucune offense et bien le bonjour à vous!

Par **Visiteur**, le **16/08/2018** à **22:45**

Tout premier message commence par un "Bonjour" ou "Bonsoir"

C'est une règle sur ce forum.

Je vous souhaite d'obtenir, de la part d'un des intervenants, une réponse satisfaisante pour vous

Par **Hayssam Hoballah**, le **16/08/2018** à **22:46**

Au temps pour moi, je l'ignorais. :)

Je l'espère aussi!