



Droit français VS Conditions générales de vente

Par **ninja77c**, le **11/03/2016** à **15:23**

Bonjour,

J'ai un problème qui traîne depuis septembre avec une très gros entreprise.

J'ai trouvé une défaillance sur leurs appareils, un problème logiciel. Depuis septembre mon appareil a fait plusieurs aller retour au SAV, sauf, qu'après constatations, le technicien est bien d'accord qu'il s'agit d'un problème logiciel et donc d'algorithme.

Le soucis, c'est qu'aujourd'hui cette firme veut faire jouer ses conditions générales de ventes, dans lesquelles il est indiqué :

Vous devez avoir connaissance du fait, en particulier, que des erreurs de calcul peuvent survenir lors de l'utilisation des systèmes de navigation ou lors de l'utilisation, du chargement ou de la modification, selon le cas, des systèmes de navigation, telles que celles qui peuvent être causées par des conditions climatiques locales et/ou des données incomplètes ou incorrectes.

Les Services, Apps, Données utilisateur complémentaires ou Supports de tiers sont fournis « en l'état » et sans aucune garantie de quelque sorte que ce soit.

Dans toute la mesure permise par la loi, XXX ne formule aucune garantie ou déclaration, expresse ou tacite, concernant l'achat (soit directement via XXX, soit via Revendeur), l'accès aux Services, Apps, Données utilisateur complémentaires ou Supports de tiers, et leur utilisation, notamment, sans toutefois s'y limiter, en termes : (i) d'exactitude, de précision et d'absence d'erreur ; (ii) de conformité ; (iii) d'utilité, de qualité satisfaisante et d'adéquation à un usage donné ; (iv) de fiabilité, d'absence de défaut, de bon fonctionnement et de disponibilité ; (v) de garanties tacites de titre de propriété et d'absence de contrefaçon ; (vi) de sécurité, de risque d'interception d'informations, de virus ou de tout autre élément pouvant causer un préjudice ; (vii) d'effort visant à fournir des produits et services dans les règles de l'art, d'assistance, d'information ou de services ; (viii) d'absence d'éléments à caractère offensant, menaçant, diffamatoire, illégal ou autrement préjudiciable.

Les dispositions de la présente clause ne sauraient affecter les droits qui vous sont conférés par la loi en vertu de la législation nationale obligatoire en vigueur y compris, sans toutefois s'y limiter, toutes garanties statutaires obligatoires. Si une quelconque partie de cette garantie limitée est jugée invalide ou inapplicable, les parties restantes de cette garantie ne sauraient pour autant en être affectées et continueront de produire tous leurs effets.

Je trouve ça assez énorme de vendre des appareils qui possèdent des problèmes logiciels et de s'en dédouaner juste par des conditions générales de vente, parce que des développeurs

n'ont pas assez tester leurs logiciels.

Ma question est donc la suivante....Il me semble (si mes rappels en droit), que le droit français prévaut sur des CGV.

De ce fait, connaissez vous des articles ou arguments permettant de contrer ces fameuses CGV ?

J'ai trouvé un article expliquant (L211-5 du code de la consommation), que le bien doit correspondre à la description du vendeur et posséder les qualités présentées en échantillon ou modèle.

Qu'il présente les qualités qu'un consommateur peut légitimement attendre suite aux déclarations publiques du vendeur, producteur ou représentant (publicité, étiquetage, etc.).

Mais je ne sais pas si cela peut s'appliquer à mon cas.

Merci beaucoup.

PS...j'ai aussi eu le droit à la remarque...au prix où vous payer votre GPS coûte, ne vous étonnez pas de pouvoir utiliser toutes les fonctions....excusez moi du peu...mais 500€, je trouve ça bien pour un GPS :(

Par **miyako**, le **12/03/2016** à **21:31**

Bonsoir,

Personnellement avec de telles CGV je n'aurai jamais acheter le GPS.

Si c'est sur internet ,ne pas hésiter à aller sur les forum et dénoncer la marque.Même ici ,vous pouvez citer la marque en question.

Quelques fois les marques réagissent en positive et contacte le client afin de résoudre le problème commercial.Elles n'aiment pas du tout que l'on les cite ,mais parfois c'est nécessaire.

Leur CGV sont à mon avis illicites et nulles et non avenues telles que rédigées.Vous menacez de contacter une organisation de consommateur.

Amicalement vôtre

suji KENZO