



Matériel devenu obsolète mais sous garanti / acheter en Allemagne

Par **Grosnase**, le **30/12/2015** à **23:11**

Bonsoir,

J'aurais comme je l'imagine compris que j'ai besoin de vos lumières.

J'ai acheté il y a 2 ans une carte son externe pour mon iMac, j'avais bien demandé au vendeur Thomann (base en Allemagne) si ce produit était compatible avec Mac. Cela m'a été assuré.

Deux ans après mise à jour du système du Mac, je le fais et ma carte son est devenue incompatible avec mon Mac (qui ne l'a trouvé plus)

1) je contacte le constructeur pour lui demander s'il a des drivers à jour. On me répond que non, qu'il ne savent pas s'ils vont le faire et que je n'ai qu'à redescendre dans la version de l'OSX (système d'exploitation)

2) je contacte le service de Thomann, j'explique mon problème en disant "vous m'avez assuré que ce produit serait compatible avec l'iMac il ne l'est plus. Je vous demande donc comme ce produit est encore sous garanti (garanti 3 ans) de le récupérer et de me faire parvenir un produit équivalent mais réellement compatible au Mac"

J'ai eu plusieurs interlocuteurs différents avec des réponses contradictoires ... Mais la dernière est claire: "le produit était compatible à l'achat, vous avez installé vous la nouvelle mise à jour du Mac donc vous êtes responsable de l'incompatibilité de la carte son"

Sauf qu'à aucun moment je ne savais et à aucun moment Thomann ne m'a prévenu du risque des mises à jour.

Qu'est-ce que je peux faire Ont-ils raison ? Ou que dois-je leur opposer pour avoir gain de cause ?

Merci par avance de votre aide

Cordialement

Par **janus2fr**, le **31/12/2015** à **09:49**

Bonjour,

Le vendeur vous a parfaitement bien répondu. Le produit était tout à fait conforme lorsque

vous l'avez acheté. S'il ne fonctionne plus aujourd'hui, c'est suite à une action de votre part. Ce type de problème est assez courant, malheureusement. S'il y a quelqu'un à blâmer, c'est le fournisseur du système d'exploitation car c'est lui qui a rendu le matériel incompatible, la carte son, elle, n'a pas changé depuis votre achat.

Par **Grosnase**, le **31/12/2015** à **10:43**

Merci pour votre réponse Janus2fr, pour autant je viens de m'entretenir avec un plateforme juridique ... Qui a l'air de dire que parce que le produit m'ayant été vendu avec la garanti qu'il serait compatible et qu'il ne l'est plus il devrait me le reprendre et me le changer.

Par **janus2fr**, le **31/12/2015** à **17:40**

La réponse qui vous a été donnée est erronée.

Le matériel vendu était bien compatible au moment de la vente, il est donc conforme à la commande.

C'est le fournisseur du système d'exploitation qui n'a pas assuré la compatibilité descendante lors de la création de sa nouvelle version. Le fournisseur du matériel n'est pas en cause. Imaginons, par exemple, que vous achetiez des pneus pour votre véhicule. Ce véhicule, au moment où vous achetez ces pneus est homologué pour rouler à 180km/h maximum. Les pneus qui vous sont vendu sont prévus pour une utilisation jusqu'à 200km/h. Le fabricant du véhicule vous met à disposition une modification du véhicule qui vous permet de rouler à 240km/h. Vous acceptez de la faire. Vos pneus ne vous permettent pas de rouler à cette vitesse. Mais en aucun cas, le vendeur de ces pneus n'a à vous les rembourser. C'est vous qui avez pris la responsabilité de modifier le véhicule.

J'espère que vous comprenez mieux avec cet exemple...

Par **Grosnase**, le **31/12/2015** à **17:50**

Oui Janus2fr votre exemple est percutant. Donc je suis le seul responsable parce que j'ai fait la mise a jour de l'OSX sans savoir qu'il allait rendre incompatible ma carte son externe?

Il faut être pris pour apprendre mais la ca fait mal au portefeuille.

Merci pour votre éclairage JanuséFR