



Perte des logiciels sur mon ordi après réinitialisation du SAV

Par **STEPHANIE RIVIERE**, le **04/10/2016** à **13:19**

Bonjour,

J'ai acheté en 2015 un notebook (petit ordi portable) chez Boulanger avec le pack office inclus.

Je le ramène au SAV un an plus tard car il rame complètement, le SAV décide donc, **sans m'en informer**, de restaurer les paramètres d'usine, ce qui a eu pour conséquence de supprimer tous mes logiciels de l'ordinateur, dont le pack office.

Ne disposant pas ou plus de la clé (impossible de me souvenir si je l'avais eu ou si c'était pré installé), j'ai donc perdu le pack office. Boulanger refuse de le réinstaller, donc si je veux le remettre, j'en ai pour 140 euros.

Dans les conditions générales de vente Article 6 sur les précautions de l'utilisateur il est stipulé:

6.1: BOULANGER ne pourra en aucun cas être tenu responsable pour la perte des données présentes sur tous supports du client, qui doit effectuer, avant le dépôt de son article, une copie sauvegarde sur un média dissocié de l'appareil.

6.2: Afin de respecter la législation en vigueur en matière de protection des logiciels contre la copies illégales, le client certifie posséder toutes licences d'utilisation en bonne et due forme.

6.3: Lors du dépôt de son appareil, le client doit signaler sur le bon de dépôt toutes les options existantes matériellement dans sa configuration (mémoire supplémentaire, lecteur ou graveur DVD, etc) En cas de litiges liés à une option manquante, seul le bon de dépôt fera foi.

Les logiciels sont ils des données? Les clés d'activation sont elles des données ?

J'avais fais une sauvegarde de mes données (fichiers documents image etc...) pas de mes logiciels.

Si j'avais su, j'aurais copier la clé d'activation sur l'ordi avant le leur donner.

Suis je en droit de réclamer la réinstallation de mon Pack office ou est ce que je me suis encore fais avoir par une grosse société qui ne pense qu'à flouer le client?

Merci pour votre aide.