Image not found or type unknown

Tacite reconduction abonnement

Par **Notsu**, le **09/07/2015** à **19:59**

Bonjour,

Je viens vous voir avec un soucis qui m'oppose avec la société de logiciel Adobe. En effet j'ai souscrit pour un an un abonnement qui me donne accès à leurs logiciels, le 1er Février 2014.

Il se trouve que je me suis rendu compte aujourd'hui que le contrat était en tacite reconduction, et que donc au 1er Février 2015 il s'est automatiquement réconduit.

En fouillant dans mes mails je retrouve le mail qui annonce la reconduction automatique (daté du 1er janvier 2015) , par contre en allant voir ce que dis la loi et notament au niveau de cet article : http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/amendements/1156/AN/624.pdf , je me rend compte que le mail n'est pas en accord avec ce point :

[citation]b) Il est complété par une phrase ainsi rédigée : « Cette information délivrée dans des termes clairs
et compréhensibles fait apparaître dans un encadré apparent la date limite de résiliation. » ;[/citation]

Pour info voici le contenu du mail :

[citation]Bonjour Fabien,
Nous espérons que vous profitez au maximum des avantages de Creative Cloud. Avec une nouvelle génération d'applications de création telles qu'Adobe Photoshop® CC et Illustrator® CC, des supports de formation de qualité, ainsi que des fonctionnalités plus efficaces de collaboration et de partage avec la communauté créative, vous avez tous les outils en main pour créer vos œuvres les plus réussies. Et ce, uniquement avec Creative Cloud.
Pour vous garantir un accès ininterrompu à vos outils et services favoris, mais aussi à toutes les nouveautés, votre abonnement sera automatiquement renouvelé le 01-février-2015 (PT) au tarif annuel de 49,99 EUR par mois, hors TVA et taxes. Le renouvellement est automatique, aucune action n'est requise de votre part.
Pour consulter les détails de votre abonnement ou mettre à jour les paramètres de renouvellement, connectez-vous à votre compte.
Merci d'avoir choisi Creative Cloud.
L'équipe Adobe Creative Cloud[/citation]

La date du 1er Février est bien citée mais aucunement mise en avant par un encadré particulier, et perdue dans le discours commercial.

Aussi suis-je en droit de pouvoir demander une résiliation gratuite ? Et également un

remboursement des sommes versées depuis le 1er Février 2015 ?

Merci bien par avance :)

Par **Marsooum**, le **06/02/2018** à **17:01**

Bonjour Notsu,

[s]Il nous manque quelques informations pour déterminer si vous pourriez avoir gain de cause.[/s]

Tout d'abord, le mail en lui-même. Vous nous avez copié le texte, qui à part dans sa mise en forme est conforme à la loi en vigueur. Quant à sa disposition, cela est compliqué de juger puisque vous nous avez envoyé seulement le texte brut. Il y a un point noir dans le texte, il n'est pas précisé si la date d'échéance doit être indiquée dans un encadré exclusif prévu à cet effet qui ne doit contenir que la date et rien d'autre, ou si la mise en forme du mail est telle qu'il apparaît lui-même dans un encadré, auquel cas il serait acceptable de dire que la date figure dans un encadré.

Une copie d'écran serait plus aidant, en vous assurant que ce mail n'inclus pas d'objets, d'images, de texte ou quoi que ce soit d'autres par une technologie d'affichage de contenu distant, susceptible d'être périmée, modifiée et modifiable aux besoins de l'entreprise *(par exemple : une mise à jour d'informations).*

Concernant la résiliation de votre abonnement Adobe Creative Cloud, comme indiqué ici http://resiliation.net/adobe-creative-cloud/ si vous souhaitez résilier votre contrat annuel de manière anticipée et sans justificatif légitime apparent, il vous faudra vous acquitter de la moitié de la somme qui représente les mensualités restantes au jour de votre demande de résiliation anticipée. Peut-être pourriez-vous entrer en contact avec le service relations-clients de la compagnie pour entamer une dialogue de négociation de ces frais.

Par **janus2fr**, le **07/02/2018** à **08:20**

Bonjour Marsooum,
Vous répondez à une question posée il y a plus de 2 ans !
J'espère que le problème a été solutionné entre temps...

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés