



## resiliation impossible pendant 3 ans??

Par **anemona**, le 17/03/2011 à 17:58

Bonjour,

J'ai acheté un livre en format DVD avec acces en ligne à son contenu complet et aux mises à jours regulieres, suite à un contrat signé en sept 2010 lors d'un congres de specialité et qui dure jusqu'en dec 2013. Je paie 48 euros par mois donc jusqu'en dec 2013.

Je voudrais resilier ce contrat pour plusieurs raisons (achat du meme livre en version papier, acces actuellement gratuit depuis mon institution de travail, probl argent etc). Malgré des innombrables appels au Service Client de l'editeur, on me precise bien que la resiliation n'est pas possible et que je dois me tenir à payer jq en 2013, ce que je trouve tres exageré!

J'ai lu tous les textes de lois qui regissent ce contrat, marqués sur le contrat lui meme et sur le site internet de l'editeur. Il y a un passage dedié aux annulations. Je pense que j'aurais droit à une annulation, contre paiement de frais d'annulation, soit! Mais de toute facon ca va me couter certainement moins cher les frais d'annulation que de payer jq en 2013 (j'espere?)

L'editeur ne veut pas resilier mon contrat, ils disent que ce n'est pas possible.

Evidemment lors de l'achat, personne ne m'a précisé ce petit detail! J'aurais pu resilier dans les 7 jours suivant l'achat, ok, mais qui pense à ca??

Voila mon probleme: est- ce normal de ne pas pouvoir resilier son contrat?

Et d'etre obligée de payer autant pendant autant de temps?

Je remercie vivement à tous ceux qui peuvent m'aider à voir plus clair dans cette histoire

Par **Laure11**, le 17/03/2011 à 18:18

[citation]**Je pense que j'aurais droit à une annulation, contre paiement de frais d'annulation,** [/citation]

Qui a t'il exactement d'écrit concernant les annulations ?

Il est difficile de vous dire ce qu'il en est sans lire votre contrat.

Par **anemona**, le 17/03/2011 à 18:24

Bonjour, merci pour votre réponse.

Le contrat est en fait un copié-collé des conditions générales de vente, qui se retrouve sur le site de l'Éditeur, le lien est le suivant:

<http://www.elsevier-masson.fr/-i-49.html?osCsid=5hfbor069g58ti8isppbs1th13>

Je précise que le contrat a été signé lors d'un congrès de spécialité, où se trouvait un point de vente tout à fait légal de cet éditeur.

Merci encore

Par **Domil**, le **17/03/2011** à **19:03**

[citation]Je précise que le contrat a été signé lors d'un congrès de spécialité[/citation] il faudrait donc déjà voir s'il s'agit d'un contrat entre professionnels ou relevant du droit de la consommation

Par **anemona**, le **17/03/2011** à **19:09**

Ce n'est pas un contrat entre professionnels, je pense, car c'était comme si j'achetais dans une librairie ce livre, ce n'est pas un professionnel qui me l'a vendu.

Par **Domil**, le **17/03/2011** à **21:09**

Ah ? c'est donc un particulier qui vous l'a vendu ?  
Vous avez déjà signé un contrat en achetant dans une librairie ?

Par **anemona**, le **17/03/2011** à **21:18**

je m'excuse, je pense peut être que je n'ai pas bien compris le sens de "vente entre professionnels"

Est ce que cela veut dire que moi et le représentant de l'éditeur on fait le même métier?

Je suis désolée, je ne sais pas comment vous répondre, je n'ai pas le bagage nécessaire de connaissance des termes spécifiques. Je peux imaginer que dans les métiers touchant le droit et la justice, ça peut arriver d'aller à un congrès ou conférence et que la bas il y a des stands des éditeurs qui proposent aux participants des abonnements ou des livres de spécialité de droit? Est ce que cela veut dire que vous avez signé un contrat entre professionnels alors que ce n'est pas un avocat qui vous l'a vendu, mais un commercial travaillant pour l'éditeur?

merci de m'éclairer la dessus, je crois que l'impasse vient du fait que je ne sais pas répondre correctement.

Par **Domil**, le **17/03/2011** à **23:17**

[citation]Est ce que cela veut dire que moi et le représentant de l'éditeur on fait le même métier? [/citation] non. ça veut dire que vous signez le contrat dans le cadre de votre profession. Vu que vous ne donnez aucun détail, il n'est pas possible de répondre.

Par **anemona**, le **17/03/2011** à **23:27**

Ok, j'ai compris.

Oui, effectivement, si décrit comme ça, c'est dans le cadre de la profession. J'ai acheté ce DVD livre effectivement pour me former dans ma spécialité, dans le domaine de la santé. C'est pour cela que ce type de DVD livre donne droit à la consultation internet aux mises à jours régulières, avec des nouveautés, des nouveaux articles, etc, en plus du livre de base effectif.

C'est donc pour la formation professionnelle.

Quels genre de détails puis-je vous fournir en plus pour faire démêler un peu cette situation?

Il n'y a pas de problème pour cela, simplement, je ne sais pas quoi vous dire, je vous laisse me guider?

Par **anemona**, le **20/03/2011** à **20:53**

Comment je peux résoudre mon problème de résiliation? finalement quelqu'un pourrait me donner un indice?

MErci

Par **Domil**, le **20/03/2011** à **21:33**

Vous pouvez toujours suivre les CGV sans parler du fait que vous êtes un professionnel

*10.1 Toute commande acceptée par le département des ventes d'Elsevier est ferme et définitive, sous réserve de l'application des Articles L. 121-16 et suivants et L. 121-21 et suivants du Code de la Consommation, sans préjudice de tous droits que le Client peut faire valoir en vertu de la loi du fait de sa qualité de consommateur, il peut se voir facturer des frais d'annulation en cas d'annulation d'une commande totale ou partielle. Toutes les annulations doivent être effectuées par écrit. Les frais d'annulation seront calculés de façon à couvrir tous frais externes ou internes qui ont été encourus ou qui auront été engagés jusqu'à la date d'annulation comprise. Aucun coût supplémentaire externe ne sera dû ou ne fera l'objet d'un engagement à compter de la date de réception par Elsevier de la notification écrite d'annulation. Les commandes de publicités doivent être annulées par écrit avant la date limite de bouclage de l'espace publicitaire, mais dans le cas où l'annulation interviendrait après cette date, Elsevier sera en droit de facturer l'intégralité du montant de la publicité.*

Par **anemona**, le **20/03/2011** à **22:32**

Selon le CGV je peux demander l'annulation de ce contrat, vous etes d'accord? Moyennant des frais d'annulation.

Alors au Service client on me dit que c'est impossible, c'est ca que je ne comprends pas  
Merci

Par **Domil**, le **20/03/2011** à **23:14**

Le tout est de savoir si les CGV dont vous avez indiqué le lien sont les CGV de votre contrat d'abonnement

Par **anemona**, le **20/03/2011** à **23:17**

Oui tout à fait, sur le contrat comme je l'avais mentionné dans un message plus haut, c'est copié collé de ces CGV, c'est identique.

Par **Domil**, le **21/03/2011** à **00:45**

Alors tentez le coup en LRAR évidemment

Par **anemona**, le **21/03/2011** à **11:31**

Qu'est ce que ça signifie LRAR?

Tenter le coup c'est à dire leur faire un procès?

Par **Laure11**, le **21/03/2011** à **12:37**

[citation]**Qu'est ce que ça signifie LRAR?**

[/citation]

**Lettre Recommandée avec Accusé Réception.**

[citation]**Tenter le coup c'est à dire leur faire un procès?**[/citation]

Mais non, Domil a voulu dire de tenter le coup en envoyant un courrier recommandé AR

Par **anemona**, le **21/03/2011** à **15:38**

ok, merci beaucoup, je vais leur envoyer une lettre  
Merci

Par **jope004**, le **22/03/2011** à **19:40**

Bonjour,

Je ne suis pas juriste, mais il me semble que la différence entre professionnel et consommateur est assez nette. Dans ce cas précis, si l'abonnement a été contracté au nom d'une entreprise, d'un commerçant, profession libérale ou assimilé c'est "professionnel". Si le contrat a été signé par le particulier, c'est "consommateur".

Par **Laure11**, le **22/03/2011** à **21:45**

Dans ce cas précis, il s'agit d'un contrat signé par un particulier.

Par **anemona**, le **23/03/2011** à **09:19**

Ca change quelque choses pour mes demarches le fait d'etre "consommateur" et non "professionnel"?