



Remboursement d'un jeux vidéo buggué

Par Raph04

Bonjour,

J'ai acheté un jeux vidéo il y a plusieurs mois.

Après la mise à jour de celui-ci, j'ai des déconnexion et plein de bugs dans le jeux. J'ai ouvert un ticket au support du jeux et j'ai relancé a plusieurs reprise, mais depuis un mois, ils n'ont pas fait quoi que soit pour corriger le problème. Lorsque j'ai demandé à être remboursé, ils m'ont indiqué que le jeux n'était boas remboursable une fois qu'il avait été téléchargé.

Est-ce légal de ne pas rembourser un logiciel s'il est défectueux et ne fonctionne pas comme attendu ?

Quels sont les moyens légaux pour demander un remboursement ? Ou une compensation ?

Merci pour vos conseils

Par Prana67

Bonjour,

Après plusieurs mois de jeu ça va être très difficile de se faire rembourser.

Les bugs sont dus au jeu ou à votre configuration ?

Par Raph04

Bonjour,

Merci pour votre retour.

J'ai du mal a identifié pour certains de bugs si cela viens de mon matériel.

Cependant certains sont clairement lié au jeux en lui même.

Et de plus certains bugs son apparu lors d'une mise à jour plus d'un mois après l'achat du jeu.

Est-ce qu'il n'existe pas des articles de loi qui protège de ce genre de cas ?

En effet si on fait un parallèle plus concret : imaginons que j'achète une voiture, si elle se mets a dysfonctionner au bout de quelques mois, j'ai une garantie. Mais là j'ai l'impression que nous sommes dépourvu de toute garantie de fonctionnement.

Par Prana67

Comprenez bien que des jeux vidéos peuvent difficilement être garantis plusieurs mois. Une fois le jeu fini ce serait trop facile d'invoquer un bug ou je ne sais quoi pour se faire rembourser.

A la limite si vous pouvez démontrer que le jeu est injouable est que ce n'est pas lié à votre matériel ni à votre connexion internet, éventuellement, mai sbon courage.

Par Raph04

A nouveau, merci pour ce retour.

Je comprends qu'il peut être difficile de prouver que le bug rends le jeux inutilisable ou même partiellement utilisable. Et ça à la limite je verrai comment le prouver.

Cependant, au niveau juridique, je me demande s'il existe un article de loi qui prévoit une indemnisation en cas de "produit" défectueux.

Finalement que le "produit" soit matériel ou immatériel n'a peut-être pas d'importance dans un tel article de loi.

En fait je prenais l'exemple de la voiture, car cela semble logique que si l'on achète une voiture et qu'elle ne fonctionne pas, il y a forcément une forme de contreparties.

Cependant dans le cadre d'un logiciel, qui plus est lorsqu'il est relié à internet, et peut donc être mis à jour à tout moment, cela semble moins évident.

Néanmoins, j'ai du mal à concevoir qu'aucune loi ne protège le consommateur contre la possibilité qu'un éditeur rende son produit inutilisable ou partiellement utilisable à tout moment, sans que l'utilisateur ne puisse y faire quoi que ce soit.

Par Prana67

Des jeux qui deviennent inutilisables ça arrive très souvent par exemple pour des jeux en réseau si les serveurs de jeu sont arrêtés.

Sinon pour rester dans votre sujet, est-ce que tous les joueurs ont le même souci ou juste vous ?

Si le problème est général c'est peut-être lié au jeu, si c'est juste vous ou une minorité de joueurs ce n'est probablement pas lié au jeu.

Par Raph04

Oui cela arrive des serveurs décommissionnés, mais rarement seulement 4 mois après leur sortie.
Ce qui est le cas là. Il s'agit du jeu New World d'Amazon, il est sorti fin septembre.

Mais donc en gros il n'existe pas de loi à votre connaissance qui protège le consommateur contre une mise à jour qui dégrade le produit initialement acheté.

Je n'imagine même pas le tollé que ça ferait si Tesla sortait une mise à jour de leur firmware (qui sont téléchargés automatiquement il me semble) et que les voitures se mettaient à caler de manière intempestive. Je pense que certains demanderaient des remboursements et à juste titre.