



Achat d'un logiciel défectueux, résiliation abonnement internet

Par Reuben

Bonjour,

J'ai fait l'acquisition d'un logiciel d'aide à la décision dans le domaine des courses hippiques.

Rapidement, j'ai dû constater que ce produit était inabouti, entaché de défauts et, pire, générateur d'erreurs entravant irrémédiablement son utilisation.

À plusieurs reprises, j'ai contacté le vendeur par courriel pour lui exposer la situation et obtenir des éclaircissements. En vain : ce monsieur, qui se targue d'être informaticien, ne répond pas et ne décroche pas davantage son téléphone.

Pour avoir travaillé dans le domaine du développement informatique, je puis affirmer que ce logiciel est impropre à la vente et ne passerait même pas la toute première phase de tests, dits : « tests unitaires ».

Je ne lui ai pas adressé de recommandé, car une rapide recherche sur l'internet laisse penser qu'il ne se soucie pas de retirer ce genre de courrier.

Comment puis-je contraindre cet aigrefin à me rembourser le montant de mon achat (97 euros), le délai de rétractation étant maintenant dépassé ?

En parallèle à cette déconvenue, j'ai souscrit un abonnement payant pour une durée d'un an (et pour la somme tout à fait raisonnable de 57 euros) à une base de données hippique alimentant un logiciel gratuit.

Ce produit ne répondant pas à mes attentes, j'ai procédé à la résiliation de cet abonnement, par lettre recommandée, dans le strict respect des conditions générales de vente de la société. L'accusé m'est parvenu quelques jours après, mais le remboursement de la période restante se fait attendre et le retard est déjà de plus d'un mois, en contradiction avec les C.G.V.

Les mises à jour de la base, curieusement, continuent de s'effectuer, comme si l'abonnement courait toujours.

Là encore, toutes mes relances par courriel restent sans réponse et la société ne communique pas de numéro de téléphone.

Comment réagir ?

Je vous remercie de bien vouloir m'éclairer sur la démarche à suivre.

Cordialement,

R. J. C.