Forum: Trucs en vrac

Topic: Coup de gueule: TeamViewer cherche-t-il à se débarrasser de sa version gratuite?

Subject: Coup de gueule: TeamViewer cherche-t-il à se débarrasser de sa version gratuite?

Publié par: fabien2004

Contribution le : 26/01/2020 17:41:35

Utilisateur régulier du logiciel TeamViewer depuis environ 6 ans, il m'est arrivé hier une mésaventure qui m'amène à me demander si l'éditeur du même nom ne chercherait pas à obliger tous les utilisateurs à passer à la caisse.

J'utilise TeamViewer principalement pour réaliser des transferts de fichiers entre mes différents PC, essentiellement mon PC fixe principal et les trois PC portables que j'utilise le plus.

Je transfère principalement les fichiers musicaux ou les fichiers d'installation des différents logiciels que j'utilise (pour éviter de télécharger les mêmes fichiers plein de fois).

TeamViewer me permet de ne pas faire joujou avec des clés USB et de récupérer les fichiers à distance dans certains cas (exemple quand je vais chez des amis et qu'il me manque tel ou tel fichier).

Il m'arrive aussi de contrôler mon PC à partir de mon téléphone via l'application Android pour par exemple lancer de la musique à distance.

Bref, il s'agit là d'un usage clairement "domestique" du logiciel.

Pour rappel sur la licence de TeamViewer, l'usage gratuit est autorisé dans un cadre non commercial, mais dans le cas d'une utilisation en entreprise, il faut payer (à partir de 9,90€ par mois, donc un abonnement, pour se connecter à un seul appareil).
https://www.teamviewer.com/fr/acheter-maintenant/

Bref! N'utilisant donc pas le logiciel en entreprise (faudrait déjà que j'aie un boulot pour ça), j'ai donc droit à la version gratuite, et c'est cette version que j'utilise depuis 6 ans.

Quand on se connecte à un PC via la version gratuite, la session de contrôle à distance est limitée à 2h, et quand on quitte la session, un message s'affiche systématiquement sur les deux appareils (le contrôleur et le contrôlé) rappelant les conditions d'usage de la version gratuite et demandant, je cite, "Merci de jouer franc jeu.".

Bon jusque là, je n'avais pas spécialement de problème avec ces conditions, bien que le message soit parfois assez rébarbatif (surtout quand on se connecte plusieurs fois à son PC dans une journée, et que quand on rentre chez soi, le fameux message est ouvert en autant d'exemplaires que de connexions réalisées).

Sauf qu'hier, j'ai eu besoin d'accéder à mon PC fixe pour récupérer un fichier personnel (donc irrécupérable autrement) dont j'avais besoin. Et au moment de me connecter comme je l'ai toujours fait, là TeamViewer me bloque la connexion avec comme message "UTILISATION COMMERCIALE

DÉTECTÉE" (oui ce message s'est affiché ainsi tout en majuscules). Et immédiatement, mon navigateur s'ouvre sur la page d'achat de TeamViewer sur le cas 2 "Plan business" au doux prix de 27,90€ par mois (moi qui suis allergique aux paiements par abonnement pour les logiciels, ça part mal, surtout au profit d'un éditeur qui se permet de décréter que je dois payer alors que je réponds aux critères de la version gratuite).

Étant donné qu'il est hors de question de donner 334,80€ par an pour un logiciel alors que j'ai droit à la version gratuite, je quitte le site, et ayant réellement besoin de mon fichier, je relance une connexion vers mon PC. Cette fois, la connexion s'établit mais TeamViewer m'affiche un nouveau message me signalant avoir détecté un usage commercial et que par conséquent, ma durée de connexion est limitée à 5mn, mais la session se ferme instantanément (sans me laisser le temps de faire quoi que ce soit) et TeamViewer m'impose alors 10 minutes d'attente avant de se reconnecter au PC distant.

Je vais me renseigner sur les pages d'assistance de TeamViewer et je trouve ça:
https://community.teamviewer.com/t5/Ba ... mmerciale-nbsp/ta-p/55869
Dans la section "Je ne pense pas faire un usage commercial de TeamViewer. Comment puis-je revenir à une utilisation gratuite ?", on m'invite à demander un examen de mon cas en remplissant le formulaire suivant: https://www.teamviewer.com/en/support/commercial-use-suspected/

C'est bien joli tout ça, mais:
- je dois obligatoirement remplir le formulaire en anglais (j'ai de bonnes bases en anglais, mais je ne suis pas capable de faire une description claire dans cette langue)
- il faut renseigner l'ID du PC qui a été bloqué (l'ID bloqué dans mon cas est celui du PC distant que je ne peux connaître sans m'y connecter ou rentrer chez moi pour aller le lire sur place)
- il faut décrire l'ensemble des usages faits avec le logiciel (j'ai une envie folle de raconter ma vie à l'éditeur)
- l'éditeur s'accorde un délai de réponse de 7 jours (hé les mecs, c'est maintenant qu'il me faut mon fichier, pas la semaine prochaine)
- et tout ça pour qu'au final j'aie une chance sur deux d'être débloqué, car TeamViewer peut décider de considérer votre utilisation comme strictement commerciale et vous forcer à payer.

Je continue à faire le tour du net pour voir si d'autres ont ce problème, et je tombe sur ça:
http://www.ouatch.tv/high-tech/teamvi ... auf-exceptions-24915.html

D'après cet article publié le 28 juin 2018, TeamViewer aurait lancé une chasse aux utilisateurs professionnels utilisant la version gratuite en violation de la licence. Il est compréhensible que l'éditeur cherche à ce que sa licence soit respectée, mais il serait peut-être mieux de vérifier les cas d'usage en amont et ne pas bloquer bêtement sans prévenir en avance (sympa pour l'utilisateur comme moi qui se fait bloquer pile au moment où il a besoin du logiciel).

J'ai cinq appareils enregistrés sur mon compte TeamViewer, ce qui est bien évidemment un très grand parc typique de grande entreprise (même la petite PME dans laquelle j'ai été en stage il y a douze ans utilisait plus de PC que ça).

Cette façon de traiter les utilisateurs en les accusant implicitement d'être des tricheurs et des voleurs est un scandale.

TeamViewer n'a de cesse d'exiger de ses utilisateurs d'être honnêtes (message "Merci de jouer franc

jeu."), mais de leur côté, ils décrètent du jour au lendemain que tu mens sur ton utilisation du logiciel et mentent eux-mêmes à leur tour en disant limiter tes sessions à 5mn et que te fais virer de la session au bout de 10s. De plus ils n'ont visiblement aucune considération pour les utilisateurs non anglophones qui rencontrent un tel problème (car comment défendre son cas efficacement dans une langue qu'on ne maîtrise pas).

Cette pratique relève de la vente forcée et de la publicité mensongère.

Bref! Si vous êtes actuellement utilisateur de TeamViewer, ou si vous aviez l'intention de l'utiliser dans un avenir proche, je vous conseille très fortement de changer de logiciel au plus vite, avant que l'éditeur décide de vous bloquer sans préavis au moment exact où vous aurez besoin de ce logiciel. TeamViewer mérite que son logiciel soit déserté au profit de solutions concurrentes.

Personnellement, je teste actuellement AnyDesk: https://anydesk.com/fr

Par ces pratiques, TeamViewer va perdre plus d'utilisateurs qu'il ne va vendre de nouveaux abonnement, car en ce qui me concerne, ce n'est pas en m'accusant d'être un voleur que je vais avoir envie de leur donner de l'argent.
Je vais donc progressivement désinstaller tous les TeamViewer de mes différents PC et fermer mon compte, tant pis pour eux.