Forum: Trucs en vrac

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

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

Publié par: fabien2004
Contribution le : 28/01/2020 23:57:24

Avec un peu de recul par rapport à mon premier message, je vais expliquer un peu le fond de ma pensée sur le sujet.

Bon déjà, comme je l'ai dit, je comprends que TeamViewer mette en place un moyen de vérifier que leur logiciel soit utilisé en respectant la licence.

TeamViewer est gratuit pour un usage privé, et payant pour les pros. Donc si des pros mal intentionnés jouent au plus malin et utilisent le logiciel sans payer, c'est normal qu'ils se fassent épingler par l'éditeur.

Là où je ne suis plus d'accord avec l'éditeur, c'est sur la manière de procéder dans leur objectif de régulariser cette situation, qui est selon moi totalement irrespectueuse et accusatrice.

Déjà, pour commencer, leur système de contrôle repère une utilisation de ma part qui pourrait s'apparenter à une utilisation pro:
- Est-ce à cause du nombre d'appareils enregistrés sur mon compte (qui est de 5)?
- Est-ce parce que je me connecte à un seul de ces appareils depuis les 4 autres selon celui que j'ai avec moi?
- Est-ce dû au fait que je m'en sers de temps à autre pour transférer de gros fichiers?
Tout ça, le message de blocage ne me l'explique même pas.

De plus, la forme du message ne m'a pas du tout plu:
- plutôt qu'un message "gentil" du style "Une utilisation potentiellement commerciale a été détectée", qui aurait été une accroche ayant plus de tact et montrant que l'éditeur a conscience que des faux-positifs existent, ils ont préféré un message bien accusateur au possible "UTILISATION COMMERCIALE DÉTECTÉE" (notez l'utilisation d'un message tout en majuscules), message que j'interprète personnellement comme une manière déguisée de me dire "On t'a repéré, petit tricheur, maintenant paye petit voleur!"
- la seule solution qui est offerte à l'utilisateur via ce message est de payer; pour accéder au formulaire de réclamation, il faut le rechercher sur les pages d'aide du site officiel; donc encore une fois le message affiché part du principe que vous violez bien la licence et exclut encore une fois toute possibilité de faux-positif
- pour achever la certitude de l'éditeur que vous êtes bel et bien un tricheur, le blocage du logiciel est immédiat; et ça, je suis désolé, mais c'est une technique digne de l'arnaque, puisque cela consiste à forcer l'achat de la licence en vous prenant au dépourvu si, comme moi, l'éditeur a décidé de vous bloquer son logiciel pile au moment où vous en aviez besoin
- enfin, puisque pour l'éditeur, vous êtes malhonnête, il juge inutile de rester un minimum honnête avec vous, car une fois bloqué, TeamViewer dit limiter vos sessions à 5mn, alors que vous vous faites dégager de la session de contrôle au bout de 10s, avec obligation d'attendre 10mn avant de

vous reconnecter; après tout, vous êtes un menteur, ça leur donne bien le droit de vous mentir à leur tour.

Quant au fameux formulaire de réclamation, ce fameux formulaire où vous devez vous soumettre à l'éditeur en racontant tout ce que vous faites du logiciel; suite à ça, l'éditeur a littéralement votre destin entre ses mains, car lui seul peut décider de vous autoriser à nouveau à utiliser la version gratuite. Mais si vous n'avez pas de chance, l'éditeur est libre de vous dire que vous êtes bien un pro et vous obliger à payer si vous voulez continuer à utiliser TeamViewer.
De plus, il y a un point sur lequel je vais insister, quitte à ce que certains trouvent que j'en rajoute, c'est le coup de l'obligation de rédiger la réclamation en anglais. J'ai beau connaître un minium la langue (obligatoire pour faire de la maintenance en informatique), je ne la maîtrise pas assez pour rédiger une telle réclamation de manière parfaitement compréhensible.
Et encore, moi je connais tout de même un minimum l'anglais (les BIOS, les jeux vidéos des années 80-90, les quelques logiciels non traduits que j'utilise), mais imaginez une personne âgée ou quelqu'un qui ne connait pas du tout l'anglais qui se retrouve face à ce formulaire...
Et qu'on ne me sorte pas l'excuse de "ouais, l'anglais c'est universel", sinon à ce moment là on déclare toutes les langues du monde comme "mortes" et on adopte officiellement l'anglais comme seule et unique langue dans le monde entier, les chinois vont apprécier l'idée...
J'insiste, pour moi l'obligation de réclamer en anglais est une insulte envers tous les utilisateurs/clients non anglophones.

Imaginez que vous ayez un problème avec Windows et que vous appelez Microsoft qui vous répond "ben pour avoir de l'aide, va falloir parler anglais mon bon monsieur / ma p'tite dame"...
Je rappelle pour bien enfoncer le clou que TeamViewer n'est même pas anglais ou américain, mais allemand. Donc il n'acceptent même pas les réclamations dans leur propre langue, bravo!

Enfin, bref!
Après je veux bien croire que je sois peut-être un peu pessimiste. Peut-être que si j'avais pris la peine de remplir ce formulaire, même avec un anglais imparfait, peut-être que l'éditeur aurait accepté sans broncher de me débloquer le logiciel.
Mais la question qui me vient est "Pour combien de temps?", car à en croire certains messages présents sur le forum officiel (https://community.teamviewer.com/t5/Qu ... e-mani%C3%A8re/td-p/55918), certains utilisateurs ont vu le logiciel être bloqué à nouveau le lendemain du déblocage par l'éditeur, d'autres sont restés bloqués malgré la promesse de l'éditeur de les débloquer.
Si j'ai pris la décision d'abandonner TeamViewer (mon compte chez eux a bien été fermé), c'est parce que je ne veux pas jouer à la loterie et risquer de me faire à nouveau bloquer au plus mauvais moment, de plus j'ai clairement le sentiment d'avoir été jugé d'avance par l'éditeur qui m'a totalement manqué de respect, donc désolé mais adieu TeamViewer.

Pour le moment, AnyDesk remplit très bien son rôle de remplaçant de TeamViewer, mais je garde sous le coude les noms de logiciels donnés sur ce fil au cas où.

Pour résumer, si TeamViewer aurait voulu paraître plus respectueux de ses utilisateurs et conscient qu'un faux positif aurait pu arriver, l'éditeur devrait procéder ainsi:
- afficher à l'utilisateur suspecté de violer la licence le message suivant:
"Une utilisation potentiellement commerciale a été détectée.
TeamViewer est gratuit uniquement dans le cadre d'un usage privé, si vous l'utilisez dans le cadre d'une activité commerciale, vous devez acquérir une licence.

Si vous pensez que ce message s'affiche par erreur, remplissez le formulaire de réclamation en cliquant ici (lien du formulaire) en décrivant votre utilisation et pourquoi vous pensez que vous pouvez utiliser la version gratuite.
Si vous utilisez TeamViewer commercialement, cliquez ici (lien de la page d'achat) afin d'acquérir une licence.
Si aucune action de votre part n'est entreprise dans les 3 jours suivant l'affichage de ce message, nous procéderons au blocage de votre compte.
Temps restant avant blocage: (afficher le temps restant)"
- autoriser le remplissage du formulaire de réclamation dans toutes les langues officiellement supportées par TeamViewer
- fixer le délai de réponse à 2 jours, largement suffisant pour traiter ce genre de réclamation (il n'y a pas des faux-positifs si souvent que ça quand même!).

Malheureusement, TeamViewer a choisi de considérer tous les utilisateurs comme étant tous des tricheurs violant leur licence, et ça c'est inadmissible.