

# Termes d'utilisation de Viber

*[Dernière mise à jour : 22 mars, 2022 – [Qu'est ce qui a changé?](#)]*

Table des matières

- [Termes supplémentaires relatifs aux services spécifiques](#)
- [Nos services](#)
- [Capacité juridique et éligibilité](#)
- [Compte et inscription](#)
- [Licences et droits de propriété intellectuelle](#)
- [Contenu et contenu public](#)
- [Restrictions d'utilisation](#)
- [Paiements et frais](#)
- [Remboursements](#)
- [Achats Chatbots](#)
- [Produits et services externes](#)
- [Résiliation](#)
- [Sécurité et support](#)
- [Exclusion de garantie](#)
- [Limite de responsabilité](#)
- [Indemnisation](#)
- [Droit applicable et juridiction](#)
- [Arbitrage, renonciation à un recours collectif](#)
- [Divers](#)
- [Utilisateurs handicapés](#)
- [Contactez-nous](#)
- [Termes spécifiques Services d'appel – Service Viber Out](#)

Merci de nous envoyer de bonnes vibrations en utilisant les différents services disponibles dans Viber !

Ces termes d'utilisation (« **Termes** ») régissent votre utilisation de l'application Viber, du site Web Viber et des services, fonctions et produits proposés par Viber détaillés ci-dessous. Ces termes constituent le contrat juridiquement contraignant entre vous et Viber Media S.ar.l's (« **Viber** », « **notre** », « **nous** » ou « **nos** »). Veuillez les lire attentivement. Nous avons tout mis en œuvre pour vulgariser le jargon juridique de ces Termes. Cependant, il peut parfois être obligatoire étant donné qu'il s'agit d'un contrat juridiquement contraignant entre Viber et vous. Ces Termes **comprennent** et sont régis par la [Politique d'utilisation acceptable « PUA »](#) et la [Politique de confidentialité Viber](#).

VOUS CONFIRMEZ PAR LA PRÉSENTE AVOIR LU ET COMPRIS LES TERMES ET ACCEPTÉ, EN INSTALLANT L'APPLICATION VIBER, EN ACCÉDANT ET EN UTILISANT NOS SERVICES, D'ÊTRE LIÉ PAR LES TERMES. VOUS ACCEPTEZ DE RESPECTER

TOUTES LES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS LORSQUE VOUS UTILISEZ L'APPLICATION VIBER ET LES SERVICES ET VOUS ACCEPTEZ QUE CES TERMES CONSTITUENT UN CONTRAT ÉLECTRONIQUE JURIDIQUEMENT CONTRAIGNANT ENTRE VIBER ET VOUS. VEUILLEZ NE PAS ACCÉDER AUX SERVICES OU INSTALLER L'APPLICATION VIBER SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS TOUT OU PARTIE DE CES TERMES.

**NOTIFICATION D'ARBITRAGE U.S.** : CES TERMES CONTIENNENT UNE CLAUSE D'ARBITRAGE. VOUS ACCEPTEZ QUE, SAUF POUR CERTAINES EXEMPTIONS, LES LITIGES ENTRE NOUS SERONT RÉSOLUS PAR ARBITRAGE OBLIGATOIRE CONTRAIGNANT ET QUE VIBER ET VOUS RENONCEZ AU DROIT DE RECOURS OU D'ARBITRAGE COLLECTIF. VOUS DISEPTEZ DU DROIT DE RETRAIT COMME STIPULÉ DANS LA **SECTION ARBITRAGE CI-DESSOUS**.

**ACCES AUX SERVICES D'URGENCE** : Nos services ne remplacent pas ceux de votre téléphone mobile ou fixe. Ils ne permettent pas d'appeler les services d'urgence comme les hôpitaux, les forces de l'ordre, les unités de soins médicaux ou tout autre type de service d'urgence. A l'exception de Viber Out, nos services ne vous permettent notamment pas de passer ces appels. Viber n'assume aucune responsabilité en lien avec ces appels. Vous devez prendre d'autres dispositions de communication pour vous assurer de passer des appels d'urgence en cas de besoin.

**EVOLUTION DES TERMES** : Nous travaillons toujours pour ajouter des options supplémentaires à nos services et améliorer nos produits existants. Ainsi, en fonction de l'évolution des lois en vigueur, nous pouvons mettre à jour ou modifier nos services, ce qui comprend leurs fonctionnalités, et réviser ou rééditer ces termes afin de refléter nos services et nos pratiques. Nous ne procéderons à ces changements que si les dispositions concernées ne sont plus appropriées ou sont incomplètes. Sauf disposition légale contraire, nous vous en informerons par préavis écrit de 30 jours (ex. : via l'application, le site Web ou E-mail). Nous mettrons également à jour la date indiquée au début de nos termes afin de vous permettre de consulter les anciennes versions de nos termes. Les modifications apportées à ces termes entrent en vigueur au terme du préavis de 30 jours. A l'entrée en vigueur des termes mis à jour, vous serez liés par ces termes si vous continuez à utiliser nos services. Si vous n'acceptez pas les modifications apportées aux services ou aux termes, vous pouvez résilier notre relation conformément à la Section **Résiliation** . Veuillez noter que les modifications apportées à ces termes ou à l'application Viber entreront en vigueur immédiatement et sans préavis si elles sont destinées à votre avantage, si elles sont de nature purement administrative, si elles n'ont aucun impact négatif sur vous ou si elles nous sont directement imposées par la loi.

**Utilisateurs UE, EEE et RU** : Un résumé du contrat en lien avec notre offre de service de communication électronique est disponible au téléchargement pour nos utilisateurs en UE, EEE et RU (et pour toute personne souhaitant consulter le résumé du contrat à des fins de comparaison) à l'aide du lien **ici** .

**1. Termes supplémentaires relatifs aux services spécifiques**

*Certaines fonctions de nos services peuvent être soumises à des conditions supplémentaires, que vous devez lire avant d'utiliser ces fonctions. Ces services viennent s'ajouter à ces termes le cas échéant.*

Termes et spécifications Viber supplémentaires (« **Termes supplémentaires** ») :

- **Termes d'utilisation ViberPay**
- **Accord de développement Viber**

En cas de conflit entre les dispositions de ces termes et les termes supplémentaires, les termes supplémentaires prévalent.

## 2. Nos services

*Viber App est une plateforme de communication permettant les appels vocaux, les appels vidéo individuels et les appels groupés, la messagerie texte, l'envoi de vidéos et d'images, le partage de vos réflexions dans les communautés sociales, la création de groupes, les communautés et les chaînes, etc. Nous nous réservons le droit de modifier, de mettre à jour, de mise à niveau, de changer et de réviser nos services et l'application Viber. Nous nous réservons également le droit d'interrompre les services.*

Nous proposons actuellement les services suivants. Certains sont gratuits (« **Services gratuits** ») et les services premium sont soumis au paiement ou à un abonnement mensuel (« **Services premium** ») comme spécifié dans les **Sections Paiement** ci-dessous (collectivement, les « **Services** ») :

- **Application Viber** : Application de communication fixe et mobile et de messagerie développée par Viber. Vous comprenez que, comme pour un service normal de téléphonie mobile, toute personne ayant connaissance de votre numéro de téléphone peut vous appeler ou vous envoyer des messages par le biais de nos services et toute personne à qui vous envoyez un message peut utiliser le contenu de votre message à sa guise.
- **Services d'appel ; Viber Out (abonnement et crédit)** : Viber vous offre également la possibilité de devenir un utilisateur premium de « Viber Out », ce qui vous permet d'appeler des personnes qui n'utilisent pas Viber (lignes fixes ou mobiles), dans le monde entier. Viber Out propose différents forfaits d'abonnement (individuellement, un « **Abonnement** »). En tant qu'utilisateur Viber, vous pouvez acheter des crédits d'appel (« **Crédit Viber** »), sous forme de paiements uniques ou de paiements récurrents. Pour plus d'informations, veuillez consulter les **Termes spécifiques Services d'appel – Service Viber Out** ci-dessous.
- **Viber In** : Vous pouvez recevoir via l'application Viber des appels entrants générés hors du réseau Viber, par vos amis ou toute autre personne appelant votre numéro. Viber In vous est fourni gratuitement. Vous pouvez désactiver le service « Viber In » à tout moment en modifiant les paramètres de l'application.
- **Vignettes** : Vous pouvez télécharger ou créer des vignettes numériques via l'application Viber. Lorsque vous créez des vignettes numériques sur notre service,

elles doivent respecter notre [Politique d'utilisation acceptable](#). Certaines vignettes sont disponibles gratuitement. D'autres sont disponibles à la vente.

- **Communautés et chaînes** : Les communautés sont des discussions de groupe par le biais desquelles les utilisateurs Viber peuvent échanger des messages et communiquer les uns avec les autres et qui peuvent accueillir jusqu'à 1 milliard d'utilisateurs (« **Communauté** »). La fonctionnalité Chaînes vous permet de cultiver un lien avec votre public et peut inclure jusqu'à 1 milliard d'utilisateurs Viber (« **Chaîne** »). Les communautés et les chaînes peuvent inclure jusqu'à 1 milliard d'utilisateurs Viber. Les messages envoyés et les contenus postés ou partagés dans les communautés et les chaînes sont soumis à la [Politique d'utilisation acceptable](#) et à la [Politique de confidentialité Viber](#). L'option permettant de créer une communauté ou une chaîne est accessible à tous les Utilisateurs Viber. Lorsque vous rejoignez une communauté ou une chaîne, vous devenez « **membre** » de cette communauté / chaîne et vous pouvez partager cette communauté / chaîne avec les autres utilisateurs Viber. En créant une communauté ou une chaîne, vous devenez automatiquement le superadmin de votre communauté / chaîne (individuellement, un « **superadmin** »). En tant que superadmin, vous pouvez ajouter ou retirer d'autres superadmins, d'autres administrateurs (individuellement, un « **administrateur** ») ou membres de la communauté / chaîne, contrôler qui poste dans la communauté / chaîne, décider si la communauté / chaîne peut être partagée ou non par d'autres membres et supprimer les messages d'autres superadmins, d'autres admins ou d'autres membres (pour la communauté). Les superadmins peuvent aussi révoquer les liens d'invitation et autoriser d'autres utilisateurs Viber de la communauté / chaîne à devenir superadmins ou administrateurs. En tant qu'administrateur de la communauté / chaîne, vous pouvez retirer des membres de cette communauté / chaîne, supprimer des messages publiés par ses membres et inviter d'autres Utilisateurs Viber à devenir membres de cette communauté / chaîne. Il peut exister de nombreux superadmins et administrateurs de la communauté / chaîne, dont le nombre total cumulé ne peut excéder 250. Seuls les superadmins et les administrateurs d'une chaîne peuvent poster des contenus sur cette chaîne. Un membre peut quitter une communauté ou une chaîne à tout moment à l'aide du bouton « **Quitter et supprimer** ». Tous les membres de la communauté peuvent voir le nom d'utilisateur et la photo de tous les autres membres de la communauté et envoyer des messages individuels aux superadmins, aux administrateurs et aux autres membres de la communauté. Veuillez noter que les membres d'une chaîne peuvent envoyer des messages individuels aux superadmins ou aux administrateurs de cette chaîne et vice-versa mais, à la différence des communautés, les membres d'une chaîne ne peuvent voir les informations liées aux autres membres de cette chaîne.
- **Chatbots**: La fonctionnalité chatbot de Viber vous permet de vous abonner au(x) chatbot(s) de Viber et de tiers et d'envoyer et recevoir des messages individuels des chatbots (le « **Chatbot** »). Lorsque vous consultez un chatbot sans vous y abonner, vous êtes un « **Invité** ». Si vous cliquez sur le bouton « **s'abonner** » n'importe où dans Viber, ou sur tout bouton affiché par le chatbot ou si vous interagissez avec le chatbot, vous devenez automatiquement un « **abonné** » du chatbot et vous pouvez envoyer et recevoir des messages du chatbot. Vous pouvez vous désabonner du bot à tout moment en cliquant sur le bouton « **se désabonner** ». Le chatbot peut également vous permettre d'acheter des produits

marchands comme cela est précisé dans [Achats chatbot](#) . Les administrateurs chatbot sont régis par l'[Accord de développement Viber](#) .

**Veillez noter que le contenu publié par le biais de la fonctionnalité Communauté, Chaîne ou Chatbot n'est pas chiffré de bout en bout et peut être conservé par le ou les Administrateurs concernés de la Communauté, de la Chaîne ou du Chatbot, ainsi que par leurs fournisseurs tiers et les membres des communautés ou des chaînes s'ils choisissent d'en faire des copies. Les conversations entre les utilisateurs Viber et les chatbots ne sont pas chiffrées de bout en bout et sont conservées temporairement par Viber. L'ACHAT OU LA VENTE D'UNE COMMUNAUTÉ, D'UNE CHAÎNE OU D'UN CHATBOT DISPOSANT D'ABONNÉS, DE MEMBRES ET DE DROITS ASSOCIÉS, CE QUI COMPREND LES RÔLES D'ADMINISTRATEURS, EST STRICTEMENT INTERDIT.**

### 3. Capacité juridique et éligibilité

*L'application Viber et les services ne peuvent pas être utilisés par tout le monde. Si vous avez moins de 13 ans, vous n'avez pas le droit de créer un compte ou d'utiliser les services. Les services premiums ne peuvent être utilisés que par les personnes de plus de 18 ans.*

Vous devez utiliser nos services uniquement si vous êtes parfaitement en mesure de comprendre, de vous engager et de respecter ces termes. Nos services ne sont pas destinés aux enfants de moins de 13 ans. Si vous n'avez pas encore cet âge, veuillez attendre vos 13 ans avant d'utiliser les services. Par la présente, vous déclarez avoir le droit de conclure ces termes et ne pas être interdit, par une autorité compétente, une ordonnance judiciaire ou toute autre loi de conclure cet accord. Vous disposez des autorisations appropriées pour conclure ces termes, notamment si vous agissez au nom d'une société.

Nous ne garantissons pas que notre service, ce qui comprend Viber Out, seront disponibles ou permis par la loi dans une région particulière. Vous acceptez de votre propre initiative et à vos risques d'accéder à nos services et vous êtes responsable du respect de toute loi applicable, y compris de toute réglementation locale. Vous convenez spécifiquement de vous conformer à toutes les lois applicables concernant la transmission des données techniques exportées des Etats-Unis ou du pays dans lequel vous résidez.

L'utilisation de l'application Viber et des services est soumise à la [Politique d'utilisation acceptable](#) .

### 4. Compte et inscription

*Pour utiliser les services, vous devez créer un compte. Vous acceptez de nous fournir des informations précises, complètes et à jour. Vous êtes responsable de toutes les activités survenant sur votre compte.*

Pour accéder ou utiliser certains services ou certaines options proposées dans le cadre des services, vous devez vous inscrire ou créer un compte en sélectionnant un mot de passe et en fournissant votre nom ainsi que d'autres informations de contact,

notamment votre âge (« **Compte** »). Les informations fournies via le processus d'inscription sont régies par la [Politique de confidentialité Viber](#) .

Vous déclarez et garantissez avoir fourni des informations d'inscription vraies et complètes. Si nous avons des raisons de penser que les renseignements fournis sont incorrects, non actualisés ou incomplets, nous nous réservons le droit de vous empêcher d'accéder à nos services, ou à n'importe laquelle de ses ressources et de résilier ou suspendre votre compte. Vous devez enregistrer votre numéro de téléphone mobile actuel. Si vous le modifiez, vous devez le mettre à jour dans les « Paramètres » de l'application Viber. Vous acceptez de recevoir des messages textes et des appels téléphoniques (de Viber ou de prestataires externes) contenant les codes permettant de vous inscrire à nos services.

Nonobstant ce qui précède, Viber ne contrôle pas et n'est pas tenu de contrôler les informations d'inscription ou la sécurité du mot de passe. Vous reconnaissez être seul responsable de la protection de vos informations, de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe. Si vous utilisez un nom d'utilisateur et un mot de passe que Viber considère comme non sécurisé, Viber peut vous suggérer de le modifier. Vous êtes responsable de toutes les activités survenant sur votre compte. Vous convenez d'avertir Viber immédiatement de tout usage non autorisé de votre compte et de toute faille de sécurité concernant votre compte, y compris votre mot de passe. Viber ne sera pas responsable de toute perte encourue suite à l'usage de votre compte par un tiers, que ce soit avec ou sans votre consentement. En outre, vous pouvez être tenu responsable de toute perte encourue par nous ou un tiers suite à l'utilisation de votre compte par une autre personne. Viber est autorisé à surveiller votre compte et votre mot de passe et, à sa discrétion, à vous obliger à modifier votre mot de passe. Vous êtes responsable de faire en sorte que votre appareil soit sécurisé afin que personne ne puisse accéder à votre compte Viber.

#### 5. Licences et droits de propriété intellectuelle

*Viber vous accorde certains droits limités, révocables, non-exclusifs et non-cessibles vous permettant d'utiliser l'application Viber et les services. Vous nous accordez également certains droits relatifs à vos contenus (cf. ci-dessous) ; toutefois, Viber ne revendique aucune propriété à l'égard des informations que vous soumettez via votre compte ou nos services.*

Nos services et supports intégrés par Viber dans nos services (« **Support** ») sont protégés par des droits d'auteur, brevets, secrets commerciaux ou autres droits de propriété. Certains des caractères, logos, ou autres images intégrés par Viber dans nos services sont également protégés comme marques enregistrées ou non enregistrées, noms commerciaux et/ou marques de service appartenant à Viber ou d'autres (« **Marques commerciales** »). Viber ou ses concédants de licence possèdent le titre, les droits d'auteurs et les autres droits de propriété intellectuelle sur les supports et les services. L'utilisation de nos services ne vous permet d'acquérir aucun droit de propriété sur les services ou les supports qui y sont contenus. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser nos droits d'auteur, marques commerciales (ou autres marques similaires), noms de domaine, logos, habillages commerciaux, secrets commerciaux, brevets et autres droits de propriété intellectuelle sans notre autorisation expresse. Viber respecte les droits de

propriété intellectuelle des tiers et exige que vous en fassiez de même. Nous vous accordons une certains droits limités, révocables, non-exclusifs et non-cessibles vous permettant d'utiliser nos services. Conformément à nos termes, aucune licence ou droit n'est implicitement accordée sauf pour les licences et droits qui vous sont expressément accordés. Vous ne transférez aucun de vos droits ou obligations de ces termes à quiconque sans notre accord écrit préalable.

Viber n'a pas la prétention de réclamer la propriété des contenus affichés, publiés, partagés, envoyés, utilisés, promus ou fournis par vous, même dans les communautés, les réseaux et les chatbots (« **Contenu** »). Par la présente, vous accordez à Viber la licence d'utilisation du contenu dans le but de lui permettre de fournir les services. Pour tous les contenus que vous soumettez aux services, vous accordez à Viber et à nos affiliés une licence mondiale, gratuite, cessible et transférable portant sur l'hébergement, le stockage, la mise en cache, l'utilisation, l'affichage, la reproduction, la modification, l'adaptation, l'édition, la publication, l'analyse, la transmission et la distribution de ce contenu. Cette licence a pour objectif de permettre l'exploitation, le développement, la livraison, la promotion et l'amélioration des services. Elle est utilisée en interne pour rechercher et développer de nouveaux services, fonctions et produits. Nous nous y sommes tenus, nous pourrions accéder, analyser, contrôler et supprimer vos contenus à tout moment et pour quelque raison que ce soit afin de fournir et de développer les services ou si nous pensons que vos contenus violent ces termes et la [Politique d'utilisation acceptable](#) . Vous demeurez toutefois seul responsable des contenus que vous créez, chargez, postez, envoyez ou stockez via les services.

Viber examinera tout ce que vous fournissez à Viber, y compris les commentaires, idées ou suggestions et/ou les contributions aux services pour notre utilisation et sans aucune obligation envers vous. Vous acceptez que nous détenons tous les droits liés aux supports ou aux éléments que nous développons sur la base de ces commentaires ou suggestions.

Nous, nos affiliés et partenaires externes, pouvons faire la publicité de nos services pouvant apparaître à côté, sur ou dans vos contenus. Cela comprendra les publicités personnalisées. Pour plus d'informations, cf. [Politique de confidentialité Viber](#) .

## 6. Contenu et contenu public

*Les contenus que vous publiez via nos communautés, chatbots ou chaînes qui sont publics et mis à disposition de tous, ou les contenus que vous chargez sur ces chaînes et communautés sont considérés comme des « Contenus publics ».*

Vous accordez à Viber, à nos affiliés, aux autres utilisateurs des services et à nos partenaires commerciaux un droit / licence illimité, mondial, gratuit, irrévocable et perpétuel portant sur la création d'œuvres dérivées, la promotion, l'exposition, la diffusion, la syndication, la reproduction, la distribution, la synchronisation, la superposition de graphiques et d'effets audio, la diffusion publique de tout ou partie de vos contenus publics sous quelque forme que ce soit et sur tout support ou mode de distribution que ce soit, actuellement connu ou développé ultérieurement. Lorsque vous apparaissez, créez, chargez, postez ou envoyez de contenus publics, vous accordez également à Viber, à nos affiliés, aux autres utilisateurs des services et à nos

partenaires commerciaux un droit / licence illimité, mondial, gratuit, irrévocable et perpétuel portant sur l'utilisation du nom, l'image et la voix de toute personne présente dans les contenus publics à des fins commerciales et non-commerciales. Vous ne bénéficiez pour cela d'aucune rémunération.

Les contenus sont de la seule responsabilité de l'utilisateur qui les soumet. Viber se réserve le droit de contrôler ou de supprimer tout contenu apparaissant dans les services. Viber n'est toutefois pas tenu de le faire. Viber ne garantit et ne peut pas garantir que les autres utilisateurs ou les contenus qu'ils fournissent via les services respectent nos termes ou la [Politique d'utilisation acceptable](#) . Si vous pensez que des supports ou des contenus (ce qui comprend les contenus d'autres utilisateurs) accessibles sur ou via les services, violent les droits d'auteur ou vous offensent ou sont illégaux, veuillez nous contacter via le système de déclaration détaillé dans notre [Politique d'utilisation acceptable](#) .

#### 7. Restrictions d'utilisation

*Vous pouvez utiliser uniquement nos services à des fins légales et en conformité avec la législation applicable. Il vous est interdit de stocker, distribuer ou transmettre tout contenu illégal par l'intermédiaire de nos services. La transmission, la distribution ou le stockage de supports illégaux ou l'utilisation de nos services et de leurs contenus à des fins illégales peut vous exposer des sanctions pénales ou civiles et à la résiliation ou à la suspension de ces termes, de votre compte et de l'utilisation des services et à la suppression de vos contenus.*

Cela signifie notamment que vous ne devez pas tenter ou permettre ou encourager toute personne à procéder aux actions suivantes :

- décompilation, ingénierie inversée, démontage ou réduction du code utilisé dans tout logiciel, l'application Viber ou nos services en une forme lisible, afin d'examiner la construction d'un tel logiciel et/ou pour copier ou créer d'autres produits basés (en totalité ou en partie) sur ces logiciels.
- louer, concéder à bail, prêter, vendre, redistribuer ou concéder sous licence les supports ou les services.
- exploiter des ressources ou accéder à des ressources contenues dans nos services, ce qui comprend, sans limitation, toute tentative de collecte du numéro de téléphone des utilisateurs à quelque fin que ce soit, notamment à des fins d'étude ou d'analyse.
- utiliser les services d'une manière pouvant interférer, perturber, affecter négativement ou empêcher les autres utilisateurs de profiter pleinement des services ou pouvant porter préjudice, désactiver, surcharger ou bloquer le fonctionnement des services.
- copier, modifier, archiver, télécharger, charger, divulguer, distribuer, vendre, louer, syndiquer, diffuser, afficher, mettre à disposition, fabriquer des dériver des services ou du contenu des services.
- accéder ou utiliser les services de manière non expressément autorisée par ces termes ou par la [Politique d'utilisation acceptable](#).

- utiliser la marque, les logos, les éléments d'interface utilisateur, les dessins, les photos, les vidéos ou tout autre support sauf si cela est explicitement autorisé par ces termes.
- violer les lois en vigueur, ce qui comprend les lois sur la confidentialité et la propriété intellectuelle de tierces parties.
- créer des comptes multiples, créer des comptes trompeurs, créer un autre compte si vous avez déjà désactivé votre compte ou acheter, vendre, louer ou concéder à bail l'accès à votre compte.
- utiliser un robot, un spider, un crawler, un scraper ou tout autre moyen / interface automatisé pour accéder aux services ou extraire les informations d'autres utilisateurs.
- charger des virus ou autres codes malveillants ou compromettre ou contourner la sécurité des services.
- tenter de contourner les technologies de filtrage des contenus que nous employons ou tenter d'accéder à des parties ou des fonctions des services auxquelles vous n'êtes pas autorisé à accéder.

## 8. Paiements et frais

*Les services premium Viber sont soumis à des paiements et à des frais.*

Les services premium Viber sont soumis à des paiements et à des frais. Sauf disposition contraire, le prix des services premium exclut toutes les taxes applicables et les changes de devises. Si des frais sont associés à un ou plusieurs services, vous acceptez de payer ces frais. Viber peut suspendre ou annuler les services premium ou votre accès à votre compte Viber si le paiement n'est pas reçu dans les délais. Par ailleurs, l'utilisation des services, ce qui comprend les services premium, sur des applications mobiles consommera une partie du forfait de données disponible de l'offre à laquelle vous avez souscrit auprès de votre opérateur de réseau mobile. L'utilisation à l'étranger peut encourir des tarifs notablement supérieurs, il est de votre entière responsabilité de vous en informer et de payer les coûts d'itinérance et autres imposés par votre opérateur de réseau mobile. En outre, vous êtes responsable de tous les frais, droits, changements apportés à votre service de programme mobile ou facturation, les modifications de votre appareil mobile, ou toute autre conséquence pouvant découler de votre utilisation mobile de la facturation. Les termes et conditions de votre opérateur mobile s'appliquent à votre paiement, en plus de nos conditions. La facturation mobile n'est pas une offre groupée entre nos services et votre service mobile.

Lorsque vous effectuez un achat dans l'application Viber ou sur notre site Web, nous avons recours à des prestataires de services de paiement (« PSP ») externes. Votre achat est également soumis aux modalités de cette tierce partie (y compris en ce qui concerne les modalités de paiement, les remboursements, etc.). Vous devez lire les conditions applicables avant de vous décider pour procéder à l'achat. Vous acceptez de vous conformer à tous les termes d'utilisation appropriés ou à tout autre accord juridique régissant votre utilisation d'un service et/ou d'un mode de paiement. Vous pouvez modifier votre mode de paiement et les informations de facturation en vous connectant à votre compte Viber sur le site <http://account.viber.com/>. Si vous payez en devises autres que USD ou EUR, vous acceptez que le montant à régler varie en fonction des politiques de conversion des devises des PSP qui sont disponibles sur leurs sites Web ou à l'endroit où vous réalisez l'achat. Vos paiements et achats seront réalisés via

le compte désigné au moment de l'achat. Votre commande et votre reçu seront envoyés via un E-mail de confirmation à l'adresse E-mail que vous avez fournie.

Nous pouvons également vous proposer des offres spéciales qui peuvent comprendre des termes et conditions différents. Nous nous réservons le droit de modifier, annuler et / ou restreindre ces offres spéciales à notre seule discrétion. Les termes spécifiques de chaque promotion seront diffusés avant tout achat basé sur cette promotion.

#### 9. Remboursements

*Sauf dans les cas prévus par la loi stipulés ici, tous les achats sont définitifs et non remboursables.*

Si vous estimez que Viber vous a facturé par erreur, vous devez prendre contact avec Viber dans les 90 jours du montant en question. Aucun remboursement ne sera effectué passé un délai de 90 jours. Si vous achetez n'importe quel contenu numérique de Viber, tout droit que vous pouvez avoir à abandonner ou annuler l'achat prendra fin une fois le contenu numérique livré à vous à votre demande, et vous n'aurez pas le droit de réclamer un remboursement, sauf si vous croyez que Viber vous a facturé par erreur.

Viber se réserve le droit de refuser une demande de remboursement si Viber estime ou soupçonne raisonnablement (i) que vous essayez d'exploiter de manière abusive cette politique de remboursement, par exemple en effectuant des demandes de remboursement portant sur le même produit ou la même option ; (ii) que vous violez ces termes ou la politique de confidentialité de Viber ; (iii) que vous utilisez nos produits de manière frauduleuse ou que votre compte est utilisé de manière frauduleuse par une tierce partie ; ou (iv) que vous avez acheté vos crédits via un service externe alors que cette tierce partie n'autorise aucun remboursement. Cette politique de remboursement ne modifie aucun de vos droits juridiques à déposer une réclamation.

Lorsque vous vous inscrivez aux services Viber Out, quel que soit l'abonnement choisi, vous bénéficiez d'un **délai de rétractation de quatorze (14) jours** conformément aux lois et règlements en vigueur. Ce délai de rétractation s'applique à compter de la date de signature de l'abonnement. Si vous commencez à utiliser les services de toute autre manière, vous acceptez d'abandonner ce droit de rétractation portant sur l'achat des services conformément aux droits de rétractation précisés dans cette section. Si vous souhaitez annuler les services durant la période de rétractation, nous vous recommandons de nous en informer via le formulaire disponible ici : <https://help.viber.com/en/contact>.

#### 10. Achats Chatbots

Si vous achetez des produits marchands via le chatbot, le paiement est traité à l'aide du service Google Pay (« **Google Pay** ») de Google LLC (« **Google** ») ou du service Apple Pay (« **Apple Pay** ») d'Apple Payments Inc.'s (« **Apple** »). Viber n'exerce aucun contrôle sur les achats, retours, livraisons de produits ou de services réalisés par un marchand, sur la disponibilité ou la précision de Google Pay ou d'Apple Pay, sur les cartes de paiement, les paiements, les remboursements, les échanges, les provisions des cartes Google Pay

ou Apple Pay ou sur toute autre activité commerciale liée aux paiements réalisés à l'aide des services.

En utilisant les services, vous acceptez les termes d'utilisation de Google Pay (disponibles à l'adresse [https://payments.google.com/payments/apis-secure/get\\_legal\\_document?ld=en\\_US&ldo=0&ldt=buyertos](https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ld=en_US&ldo=0&ldt=buyertos)) et les autres termes que Google peut appliquer aux services ainsi que les termes supplémentaires d'Apple Pay (disponibles à l'adresse <https://www.apple.com/legal/sla>) et les autres termes qu'Apple peut appliquer aux services.

Viber n'est pas responsable de fournir les produits marchands. Viber n'est aucunement responsable si un marchand ne livre pas les produits ou services ou si l'utilisateur n'est pas satisfait des produits ou services fournis par ce marchand. Viber ne proposera en aucun cas une refacturation ou toute autre indemnisation à l'utilisateur.

#### 11. Produits et services externes

*Certains services peuvent présenter, inclure ou mettre à disposition des contenus, des données, des informations, des applications, des options ou des supports externes ou proposer des liens vers certains sites Web externes. Vous pouvez même acheter des produits ou services fournis par des marchands externes via les chatbots.*

Nos services peuvent vous relier à d'autres sites Internet et à des partenaires externes qui coopèrent avec nous afin de vous fournir certains services. Ces autres sites ne sont pas sous le contrôle de Viber, et vous reconnaissez que (qu'il s'agisse ou non de sites affiliés d'une manière quelconque à Viber). Viber n'est pas responsable de la précision, du respect des droits d'auteur, la légalité, l'éthique, ou tout autre aspect de contenu de ces sites, et votre utilisation de ces sites est soumise à leurs propres conditions d'utilisation. L'inclusion d'un tel lien n'implique pas l'approbation de n'importe quel site par Viber ou toute association avec ses opérateurs.

Viber ne peut garantir que vous soyez satisfait des produits ou des services que vous achetez à partir de tout site tiers qui possède un lien vers ou à partir de Viber dans la mesure où les sites de tiers sont détenus et exploités par des détaillants indépendants. Viber n'approuve aucune marchandise ni n'a pris aucune mesure pour confirmer l'exactitude ou la fiabilité de toute information figurant sur ces sites tiers. Viber ne fait aucune représentation ou garantie quant à la sécurité des informations (y compris, sans limitation, des informations de carte de crédit et d'autres informations personnelles), que vous pourriez être prié de fournir à un tiers, et vous renoncez définitivement à toute réclamation contre nous relativement à de tels sites. Nous vous encourageons fortement à effectuer les recherches que vous estimez nécessaire ou appropriée avant de procéder à toute transaction en ligne avec n'importe quel de ces tierces parties.

#### 12. Résiliation

*Vous pouvez ajouter ou supprimer des options, des produits ou des fonctionnalités. Vous pouvez également suspendre ou arrêter les services avec ou sans préavis. Nous espérons que vous continuerez toujours à partager vos bonnes vibrations par l'utilisation*

*de nos services. Néanmoins vous pouvez résilier votre relation avec Viber à tout moment.*

Si vous utilisez nos services gratuits, vous pouvez résilier notre relation en arrêtant simplement d'utiliser les services. Si la loi le permet, Viber a le droit de résilier sans préavis vos droits associés à nos services, y compris, sans limitation, en vous bloquant, en suspendant ou en résiliant votre compte, y compris, et sans déroger à notre droit général, si vous enfreignez nos termes et nos politiques (ce qui comprend notre [Politique d'utilisation acceptable](#)) ou si nous décidons de ne pas fournir les services ou certaines parties de ces services dans certaines régions ou sur certains appareils. Viber se réserve le droit de modifier ou de suspendre, temporairement ou de façon permanente, tout ou partie de ces services et/ou tout logiciel, installations et services sur ces services, avec ou sans préavis et/ou d'établir des lignes directrices générales et des limitations d'utilisation.

### 13. Sécurité et support

*Viber ne peut pas garantir que les services fonctionneront toujours sans interruptions, retards ou erreurs, car nous n'avons aucun contrôle sur les réseaux externes supportant nos services. Nous mettons tout en œuvre pour que nos services soient aussi sécurisés que possible pour tous les utilisateurs. Mais nous ne pouvons pas le garantir.*

Un certain nombre de facteurs peuvent impacter la qualité de vos communications et l'utilisation des services et ainsi entraîner l'échec de vos communications. Viber n'est aucunement responsable des perturbations, interruptions ou retards causés par l'échec ou l'inadéquation de ces éléments sur lesquels nous n'avons aucun contrôle. Les preuves les plus récentes des heures d'appel ou des appels échoués (sur votre liste d'appels réalisés ou tentés) sont disponibles sur votre compte utilisateur.

Viber peut être tenu de réaliser des opérations de maintenance ou de mise à niveau des services. Cela peut obliger Viber à suspendre ou limiter temporairement votre utilisation des services, ce qui comprend Viber Out, jusqu'à ce que cette maintenance ou cette mise à niveau soit terminée. Vous ne bénéficiez dans ce cas d'aucun dédommagement en lien avec la suspension ou la limitation des services.

Il vous est interdit d'utiliser les services et les installations fournies en liaison avec ces services pour compromettre la sécurité ou altérer les ressources du système et/ou des comptes. L'utilisation ou la distribution d'outils conçus pour compromettre la sécurité (p. ex. des programmes devinant les mots de passe, des outils de piratage, des logiciels malveillants, ou des outils d'exploration de réseau) est strictement interdite. Si vous êtes impliqué dans une violation d'un système de sécurité, Viber se réserve le droit de communiquer vos coordonnées aux administrateurs de système sur d'autres sites, aux autorités chargées de l'application du droit et/ou aux instances gouvernementales afin de les aider à résoudre les incidents de sécurité.

Si vous ne respectez pas cette obligation, nous nous réservons le droit de supprimer tout contenu offensant, de résilier ou de limiter la visibilité de votre compte, d'informer les tierces parties (ce qui comprend les autorités) et de leur fournir les informations relatives à votre compte. Cette étape peut être nécessaire pour protéger la sécurité de

nos utilisateurs et des tiers afin d'enquêter et de résoudre les violations potentielles de ces termes et de détecter et résoudre la fraude ou les problèmes de sécurité. Nous veillons également à votre sécurité physique lorsque vous utilisez les services. Ainsi, veuillez ne pas utiliser nos services d'une manière pouvant vous empêcher de respecter les lois sur la circulation routière ou la sécurité.

Pour utiliser nos services, vous acceptez de télécharger et d'installer manuellement ou automatiquement les mises à jour de nos services. Vous acceptez également de recevoir via nos services nos notifications nécessaires pour vous fournir nos services.

#### 14. Exclusion de garantie

Même si nous mettons tout en œuvre pour éviter les erreurs et les interruptions au niveau de nos services, nous ne pouvons pas vous promettre que ces efforts aboutiront aux performances souhaitées. VOTRE UTILISATION DE CE SERVICE EST À VOS PROPRES RISQUES. AUCUNE INFORMATION ORALE OU ÉCRITE, NI AUCUN CONSEIL QUE NOUS AVONS PU VOUS DONNER NE POURRA CONSTITUER UNE GARANTIE. NOS SERVICES ET TOUS NOS SUPPORTS, INFORMATIONS, LOGICIELS, DISPOSITIFS, SERVICES ET AUTRES CONTENUS DES SERVICES SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « TELS QUE DISPONIBLES » SANS GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT. DANS LA MESURE DU POSSIBLE PERMISE PAR LA LOI, VIBER, SA SOCIÉTÉ MÈRE RAKUTEN GROUP INC. ET SES FILIALES OU SOCIÉTÉS AFFILIÉES (« **LE GROUPE VIBER** ») DÉCLINENT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, CE QUI COMPREND, SANS LIMITATION, LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, DE CONFORMITÉ À UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-CONTREFAÇON. LE GROUPE VIBER NE GARANTIT PAS QUE LES FONCTIONS CONTENUES SUR OU PAR LE BIAIS DE CE SERVICE SERA DISPONIBLE, SANS INTERRUPTION OU SANS ERREUR, QUE LES DÉFAUTS SERONT CORRIGÉS, OU QUE LE SERVICE OU LES SERVEURS QUI RENDENT LE SERVICE DISPONIBLE SONT EXEMPTS DE VIRUS OU AUTRES COMPOSANTS NUISIBLES. LE GROUPE VIBER NE GARANTIT NI NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION QUANT À L'UTILISATION OU AUX RÉSULTATS DE L'UTILISATION DU MATÉRIEL, DES INFORMATIONS, DES LOGICIELS, DES INSTALLATIONS, DES SERVICES, OU DE TOUT AUTRE CONTENU SUR LE SERVICE, OU À TOUT SITE WEB LIÉ AU SERVICE EN TERMES D'EXACTITUDE, DE PRÉCISION, DE FIABILITÉ OU AUTRE. LE GROUPE VIBER NE GARANTIT PAS QUE VOTRE UTILISATION DES MATÉRIELS, INFORMATIONS, LOGICIELS, INSTALLATIONS, SERVICES, OU TOUT AUTRE CONTENU DU SERVICE N'ENFREINDRA PAS LES DROITS D'AUTRUI ET LE GROUPE VIBER N'ASSUME AUCUN ENGAGEMENT OU RESPONSABILITÉ POUR LES ERREURS OU OMISSIONS DANS CES DOCUMENTS, INFORMATIONS, LOGICIELS, INSTALLATIONS, SERVICES, OU TOUT AUTRE CONTENU DU SERVICE OU DE TOUT AUTRE SITE WEB. SI LA LOI APPLICABLE NE PERMET PAS L'EXCLUSION DE CERTAINS OU DE TOUS LES ÉLÉMENTS CI-DESSUS S'APPLIQUANT AUX GARANTIES TACITES POUR VOUS, LES EXCLUSIONS CI-DESSUS S'APPLIQUENT À VOUS SEULEMENT DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE.

#### 15. Limite de responsabilité

VIBER N'EXCLUT OU NE LIMITE PAS SA RESPONSABILITÉ SI CELA N'EST PAS LÉGAL. CELA COMPREND TOUTE RESPONSABILITÉ EN LIEN AVEC LE DÉCÈS OU LES

BLESSURES CORPORELLES CAUSÉS PAR NOTRE NÉGLIGENCE ( SI NOUS N'APPORTONS PAS UNE ATTENTION RAISONNABLE OU N'EXERÇONS PAS DES COMPÉTENCES RAISONNABLES DANS LE CADRE DE L'EXÉCUTION D'UN CONTRAT) OU LA NÉGLIGENCE DE NOS EMPLOYÉS, AGENTS OU SOUS-TRAITANTS ; AVEC LA FRAUDE OU LA REPRÉSENTATION FRAUDULEUSE ( SI NOUS VOUS AFFIRMONS DÉLIBÉRÉMENT UNE CHOSE FAUSSE À LAQUELLE VOUS VOUS FIEZ) ; DANS LES PAYS OÙ LES EXCLUSIONS OU LES LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ SONT AUTORISÉES, LE GROUPE VIBER NE SERA PAS RESPONSABLE : (I) DES DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, PUNITIFS OU EXEMPLAIRES, OU (II) DE LA PERTE D'USAGE, DE DONNÉES, D'AFFAIRES OU DE PROFITS, INDÉPENDAMMENT DE TOUTE THÉORIE LÉGALE INVOQUÉE. CES EXCLUSIONS OU LIMITATIONS S'APPLIQUENT QU'UN MEMBRE DU GROUPE VIBER AIT ÉTÉ AVERTI OU NON DE LA POSSIBILITÉ DE CE PRÉJUDICE. SI VOUS ÊTES UN CONSOMMATEUR UE OU RU, CES TERMES N'EXCLUENT PAS LA RESPONSABILITÉ DU GROUPE VIBER SUR LES PERTES ET LES DOMMAGES SUITES À NOTRE MANQUEMENT D'ATTENTION ET DE COMPÉTENCES À L'ÉGARD DES SERVICES FOURNIS OU À NOTRE VIOLATION DE NOS OBLIGATIONS CONFORMÉMENT À CES TERMES DANS LA MESURE TOUTEFOIS OÙ : (I) NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES DES PERTES ET DOMMAGES IMPRÉVISIBLES. LES PERTES ET LES DOMMAGES SONT PRÉVISIBLES S'IL SEMBLE ÉVIDENT QU'ILS VONT SE PRODUIRE OU SI, AU MOMENT OÙ LE CONTRAT A ÉTÉ CONCLU, VIBER ET VOUS SAVIEZ QU'ILS POUVAIENT SE PRODUIRE ; (II) NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES DES DÉFAUTS ET DOMMAGES PRÉEXISTANTS OU DES PERTES OU DOMMAGES POUVANT ÊTRE ÉVITÉS EN RESPECTANT NOS CONSIGNES OU NOS CONSEILS (CE QUI COMPREND CES TERMES ET LES POLITIQUES SPÉCIFIÉES DANS CES TERMES) ; NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES DES PERTES COMMERCIALES. NOUS NE FOURNISSONS LES SERVICES QUE DANS LE CADRE D'UN USAGE DOMESTIQUE ET PRIVÉ. SI VOUS UTILISEZ LES SERVICES À DES FINS COMMERCIALES OU PROFESSIONNELLES, LE GROUPE VIBER NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DES PERTES DE PROFITS, DES PERTES D'AFFAIRES, DES INTERRUPTIONS COMMERCIALES OU DES PERTES D'OPPORTUNITÉS COMMERCIALES. A PART POUR LES TYPES DE RESPONSABILITÉS QUE NOUS NE POUVONS PAS LÉGALEMENT LIMITER (COMME SPÉCIFIÉ DANS CETTE SECTION), NOUS LIMITONS NOTRE RESPONSABILITÉ À VOTRE ÉGARD À UN MONTANT MAXIMUM DE 100 USD OU DE 100% DU MONTANT QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR UTILISER LES SERVICES. CETTE DISPOSITION NE S'APPLIQUE PAS AUX CONSOMMATEURS UE SI CELA EST INTERDIT PAR LE [DROIT APPLICABLE](#).

#### 16. Indemnisation

Vous acceptez de protéger et de dégager le Groupe Viber de toute responsabilité en lien avec toute réclamation, demande, responsabilité, coût ou dépense, y compris les honoraires raisonnables d'avocat, résultant de votre violation de ces conditions, y compris toutes les dispositions, représentations ou garanties précédentes, de votre placement ou transmission de tout contenu sur les serveurs de Viber et/ou de toute utilisation de votre compte.

Dans le cas d'un conflit avec un ou plusieurs utilisateurs (y compris les développeurs de jeux et/ou les commerçants), vous déchargerez le Groupe Viber des réclamations, demandes, responsabilités, coûts ou dépenses et dommages-intérêts (actuels ou consécutifs de tout type et de toute nature, connus et inconnus, découlant de ou liés de

quelque manière à ces conflits). Par cette décharge, vous renoncez expressément à toute protection (par la loi ou autre) dans la mesure permise par la loi applicable qui serait autrement limitée la couverture de cette décharge afin d'inclure uniquement ces revendications que vous pouvez connaître ou soupçonner d'exister en votre faveur au moment de se mettre d'accord sur cette décharge.

#### 17. Droit applicable et juridiction

Dans la mesure permise par la loi et à l'exception de la Section 19 ci-dessous, les lois d'Angleterre et du Pays de Galles régissent ces termes et tout litige lié à ces termes. Les tribunaux de certains pays n'appliquent pas les lois d'Angleterre et du Pays de Galles aux litiges liés à ces termes. Si vous résidez dans un de ces pays, les lois de votre pays peuvent s'appliquer à ces litiges.

Si vous résidez dans un pays ou un territoire de la zone européenne, vous pouvez résoudre ces litiges auprès du tribunal compétent du Luxembourg ayant juridiction sur les litiges déposés par les résidents de la zone européenne.

#### 18. Arbitrage, renonciation à un recours collectif

*Si vous avez un problème, veuillez tout d'abord nous contacter directement. Nous essaierons de le résoudre ensemble. Veuillez lire attentivement les paragraphes suivants qui stipulent que Viber et vous acceptez de résoudre les litiges par arbitrage individuel contraignant. Cette section établit la façon exclusive dont vous pouvez résoudre tout conflit que vous pourriez avoir avec nous. Si vous désirez nous adresser une requête, vous acceptez de le faire uniquement par le biais de l'arbitrage, et vous renoncez à la possibilité de poursuivre une action collective.*

**Résidents américains** : dans les limites autorisées par la loi, à l'exception des conflits relatifs à des droits de propriété intellectuelle de Viber et à certaines revendications légales qui conformément à la loi, ne sont pas arbitrables, tout conflit de toute sorte entre vous et Viber découlant de ces termes doit être résolu par arbitrage contraignant conformément aux règles d'arbitrage simplifiées JAMS et les procédures sur une base individuelle sans allègement collectif. L'arbitre doit être un juge à la retraite ou de la justice de l'état de New York ou de la Cour fédérale avec une expérience substantielle dans le domaine de l'Internet, il doit suivre le droit matériel de New York dans l'arbitrage de ce litige, à ceci près que cette Section 8(a) ne peut être interprétée comme une « convention écrite d'arbitrage » en vertu de la Loi sur l'arbitrage fédéral (« FAA »). Vous et nous sommes d'accord que nous avons l'intention que cette Section 8(a) réponde à l'exigence relative à la notion « écrit » de la FAA. L'audience doit être menée dans le comté qui englobe l'adresse de facturation que vous avez fournie à Viber. Pour toute demande, dans laquelle vous demandez 10 000,00 US\$ ou moins, vous avez le choix quant à savoir si l'audience est effectuée en personne, par téléphone, ou plutôt que l'arbitre puisse trancher le conflit sans audience. Pour ces revendications que l'arbitre détermine comme non futiles, Viber devra payer les frais et les coûts du JAMS et de l'arbitre. Viber convient qu'il ne demandera pas le remboursement de votre part de ses frais et ses honoraires engagés par lui dans le cadre de l'arbitrage. L'ACCEPTATION DE CES CONDITIONS CONSTITUE UN ACCORD POUR POURSUIVRE VOTRE RÉCLAMATION

## SUR UNE BASE INDIVIDUELLE ET UNE RENONCIATION À LA POSSIBILITÉ DE POURSUIVRE VOTRE RÉCLAMATION DANS UNE ACTION COLLECTIVE.

**Résidents non américains** : si aucune controverse, allégation ou revendication (y compris toute réclamation non contractuelle) n'est liée aux services ou aux termes (« Litige »), vous et nous sommes d'accord pour envoyer un avis écrit à l'autre partie fournissant une description raisonnable du litige ainsi qu'une proposition de résolution. Notre avis vous sera envoyé selon les plus récentes informations de contact que vous nous avez fournies. Votre avis de litige doit nous être envoyé à [Viberforeigndispute@viber.com](mailto:Viberforeigndispute@viber.com). Pendant une période de soixante (60) jours à compter de la date de réception de l'avis de l'autre partie, Viber et vous engagerez un dialogue afin de tenter de résoudre le litige, même si Viber et vous n'êtes aucunement tenus de résoudre le litige sur la base de termes avec lesquels vous ou Viber, à la discrétion de chaque partie, n'êtes pas d'accord.

Si un litige contre Viber implique un service Viber et si nous ne parvenons pas à résoudre ce litige (comme indiqué plus haut), Viber se soumettra à la Directive 2013/11/UE sur les procédures alternatives de règlement des litiges. Le Règlement des conflits en ligne (« RCL ») de la Commission européenne peut être consulté à l'adresse [ue.europa.eu/ODR](http://ue.europa.eu/ODR). Vous pouvez déposer une réclamation portant sur nos services en nous contactant à l'adresse [Viberforeigndispute@viber.com](mailto:Viberforeigndispute@viber.com). Vous êtes également autorisé à soumettre les litiges en lien avec les questions couvertes par le Code des communications électroniques européen à un organisme national indépendant chargé de la résolution des litiges dans votre pays. Une liste de ces organismes est disponible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>. La liste des programmes ADR de Viber Out est disponible à l'adresse : <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/advice-for-consumers/problems/adr-schemes>.

### 19. Divers

Si une disposition de ces termes est jugée illégale, nulle ou inexécutable pour quelque raison que ce soit, alors ladite disposition sera réputée dissociable de cet accord et n'affectera pas la validité et le caractère exécutoire des dispositions restantes. Ces termes constituent l'intégralité du contrat entre vous et Viber en lien avec les questions contenues ici et les services. Le fait que Viber n'applique pas ses droits ou ne prenne pas de mesure contre vous en cas de violation ne doit pas être considéré comme une renonciation à ce droit ou à des mesures ultérieures en cas de nouvelle violation. Vous ne pouvez pas céder ces termes et les droits associés sans l'accord écrit préalable de Viber. Viber peut céder ses droits et obligations liés à ces termes, à sa seule discrétion, à nos affiliés ou en cas de fusion, d'acquisition, de vente d'actifs ou d'effet de la loi ou autre. En cas de cession, Viber ne transfèrera vos informations que conformément aux lois en vigueur et vous demandera votre accord si nécessaire. Ces termes continueront à régir votre relation avec cette tierce partie. Si vous n'acceptez pas cette cession, vous devez arrêter d'utiliser les services, supprimer votre compte Viber et désinstaller l'application.

Si vous lisez ces termes dans une langue autre que l'anglais, vous acceptez que, en cas d'écart, la version anglaise prévale.

#### 20. Utilisateurs handicapés

Viber s'engage à faciliter l'utilisation des Services par les utilisateurs finaux. Les polices utilisées dans notre appli peuvent être agrandies de façon à offrir un meilleur confort aux personnes atteintes d'une déficience visuelle. Pour plus de fonctions adaptées spécialement aux besoins des personnes en situation de handicap, consultez les solutions proposées par le système d'exploitation natif de votre appareil mobile ou autre appareil informatique.

#### 21. Contactez-nous

Viber Media S.à r.l., une société à responsabilité limitée enregistrée conformément aux lois du Grand-Duché de Luxembourg.

Vous pouvez nous contacter de la manière suivante :

- Notre formulaire en ligne disponible à l'adresse : <https://help.viber.com/en/contact>.
- Formulaire de contact de l'appli.
- Par e-mail :  
Viber Media S.à r.l.,  
2, rue du Fossé, L-1536  
Luxembourg, Grand-duché de Luxembourg

## Termes spécifiques Services d'appel – Service Viber Out

Les termes spécifiques du service Viber Out concernent les différents forfaits d'appel Viber Out et les services proposés par Viber. Les services et les forfaits d'appel sont régis par les **Principes d'utilisation équitable** et sont destinés à un usage personnel et non-commercial. Tout abus relatif au service d'appel peut entraîner la suspension ou la résiliation de votre abonnement ou de votre compte.

#### Spécification relative à l'abonnement Viber Out

*Le paiement des abonnements (ex. : forfaits d'appels récurrents) est réalisé sur la base d'un paiement récurrent. Ceci signifie que vous consentez qu'aux intervalles récurrents applicables, votre mode de paiement soit appliqué jusqu'à ce que vous choisissiez de mettre fin à l'abonnement.*

Les forfaits d'appel de Viber Out sont fournis sur la base d'un abonnement et sont proposés à différents tarifs et avec différents termes de paiement selon la durée de l'abonnement ou le type d'appareil que vous utilisez. Cf. page de tarif à l'adresse : <https://account.viber.com/en/>. Nous nous réservons le droit de modifier nos forfaits d'appels et nos abonnements ou de cesser de les proposer à tout moment. La baisse des tarifs de nos forfaits d'appels n'affectera pas le(s) forfait(s) d'appels

précédemment achetés et en cours. Les minutes non utilisées ou les crédits ne seront pas reportés sur le mois suivant. Nos abonnements excluent les numéros spéciaux, premiums, satellites et non-géographiques.

Vous acceptez autoriser les paiements récurrents. Les paiements seront réalisés à l'attention de Viber par le mode de paiement et aux intervalles récurrents définis jusqu'à ce que l'abonnement soit résilié par vous ou Viber. Vous devez annuler l'abonnement avant la prochaine date de facturation pour arrêter la facturation. Nous vous fournirons toutes les instructions nécessaires pour annuler votre abonnement. En autorisant les paiements récurrents, vous autorisez Viber à conserver vos moyens de paiement et à procéder à ces paiements. Pour plus d'informations, cf. [Accord de conservation des identifiants par Viber](#) . Nos frais d'abonnement sont facturés à l'avance et sont prépayés dès le début de chaque période d'abonnement.

Nous pouvons à tout moment modifier les termes ou les tarifs des abonnements en cas d'achat récurrent. Nous vous en informerons par E-mail ou tout autre moyen raisonnable au moins 15 jours avant le changement de tarif. Si vous n'êtes pas d'accord avec ce changement de tarif, vous pouvez annuler l'abonnement et arrêter d'utiliser les services premium avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif. En cas de terme et de prix fixes de votre abonnement, le prix applicable restera le même. D'autres modifications des forfaits et des abonnements entreront en vigueur immédiatement et sans préavis si elles sont destinées à votre avantage, si elles sont de nature purement administrative, si elles n'ont aucun impact négatif sur vous ou si elles nous sont directement imposées par la loi. Vous pouvez résilier dès l'annonce des changements.

Nous pouvons vous proposer des options et des services différents dans chaque abonnement, ajouter de nouvelles options ou modifier ou annuler les options ou fonctions existantes à notre seule discrétion. Nous nous réservons le droit de modifier les frais d'abonnement à notre seule discrétion. Si vous êtes un utilisateur payant au moment de ces changements, le nouveau tarif sera affecté à votre prochaine période d'abonnement. Dans le cas contraire, vous pouvez choisir d'annuler votre abonnement, auquel cas vous serez remboursé sur la base du prorata.

Votre abonnement peut commencer par une période d'essai gratuite (« **Essai gratuit** »). Lorsque vous souscrivez à un essai gratuit, vous reconnaissez et acceptez d'être automatiquement transféré vers un abonnement à paiement récurrent à la fin de l'essai gratuit, sauf si vous résiliez votre abonnement avant le dernier jour de l'essai gratuit, auquel cas vous ne serez pas facturé et votre abonnement sera annulé. Veuillez noter que vous ne pouvez utiliser qu'un seul essai gratuit. Nous nous réservons le droit de modifier, annuler et / ou arrêter à tout moment notre offre d'essai gratuit.

Viber peut résilier votre abonnement ou vous proposer un autre forfait d'appels si nous constatons que votre utilisation enfreint la [Politique d'utilisation acceptable](#) ou abuse de nos systèmes. Nous nous réservons le droit de modifier nos tarifs d'appel ou les frais d'abonnement ou de cesser de les proposer.

[Spécification liée aux crédits Viber](#)

*En tant qu'utilisateur Viber, vous pouvez acheter des crédits Viber via des frais récurrents ou des paiements uniques. Le solde de crédits Viber est disponible sur votre compte.*

La fonction de paiement récurrent est activée automatiquement lorsque vous achetez des crédits Viber par le biais de l'application mobile ou du site web Viber. Veuillez cocher la case appropriée au moment de l'achat. Votre solde de crédits Viber sera rechargé du même montant et via le même mode de paiement que vous avez indiqué initialement lors de l'enregistrement de votre compte, chaque fois que le solde de votre compte Viber dépassera le seuil défini par Viber. En autorisant les paiements récurrents, vous autorisez Viber à conserver vos moyens de paiement et à procéder à ces paiements. Pour plus d'informations, cf. [Accord de conservation des identifiants par Viber](#) . Vous pouvez désactiver la fonction de paiement récurrent à tout moment, en accédant à votre compte utilisateur. Tout tarif mentionné dans une devise spécifique ne doit être considéré que comme un exemple, car il ne tient pas compte ni des fluctuations ni des écarts de changes dans le compte.

Les tarifs des appels de lignes fixes et de téléphones portables en dehors de la communauté Viber sont tarifés à la minute, comme définis à l'adresse <https://account.viber.com/en/rates-index> , dans l'application Viber et sur votre compte. Après une durée d'appel de 4 heures, l'appel sera raccroché et le numéro devra être recomposé. Même si nous essayons de conserver nos tarifs au niveau le plus bas possible, Viber peut modifier les tarifs d'appel téléphonique à tout moment et sans préavis, en affichant ces modifications à l'adresse <http://account.viber.com/>. Ces nouveaux tarifs seront applicables dès votre prochain appel après leur publication. Avant de passer un appel, veuillez consulter les derniers tarifs. Si vous n'acceptez pas les nouveaux tarifs, ne passez pas votre appel.

La durée d'un appel est calculée par seconde et est basée sur des incréments d'une minute. Toute fraction de minute sera arrondie à la minute supérieure. À la fin de l'appel, les fractions de centimes seront arrondies à la valeur de centime la plus proche. Par exemple, un coût d'appel à un prix de 0,034 € sera arrondi à 0,03 €. Durant l'appel, les frais encourus sont déduits automatiquement du solde de crédits Viber de votre compte.

Si vous n'utilisez pas vos crédits Viber durant une période de six mois, (y compris les crédits Viber qui vous ont été attribués par un administrateur Viber), ces crédits seront gelés. Vous pouvez réactiver les crédits Viber en vous connectant à votre compte Viber Out et en suivant les instructions. Si votre compte Viber est désactivé, votre crédit Viber sera perdu. Pour cela, votre compte peut être désactivé dans les cas suivants : (i) Vous avez désactivé votre compte. (ii) Vous avez supprimé Viber de votre appareil mobile et ne le réinstallez pas dans les trois mois suivants (iii) Vous ne vous êtes pas connecté sur Viber durant douze mois consécutifs.

Si vous utilisez les services de tiers pour acheter des crédits Viber Out, cet achat est également soumis aux modalités de ce tiers (y compris en ce qui concerne les modalités de paiement, les remboursements, etc.).

Pour les numéros au Japon et les utilisateurs ayant un indicatif japonais (+81), le crédit Viber expire sous 180 jours à compter de la date d'achat, sans possibilité de réactivation.

### Appels d'urgence

Pour permettre un accès sécurisé aux services d'urgence, l'application mobile Viber initie des appels d'urgence par un numéro d'appel à 3 chiffres, comme le numéro d'urgence européenne 112, au clavier de votre appareil mobile. Votre opérateur mobile adresse alors cet appel gratuitement vers le centre de réception des appels d'urgence le plus approprié.

### Support technique

En cas de problème avec le service Viber Out, veuillez contacter notre support comme indiqué dans la Section 21 des termes. Notre équipe consultera votre rapport et mettra tout en œuvre pour résoudre ce problème dans la mesure du raisonnable. Pour plus d'informations sur les détails techniques relatifs aux appels transférés entre différents réseaux mobiles, veuillez consulter votre contrat avec votre opérateur mobile.

Termes d'utilisation actuels, PDF [Termes d'utilisation de Viber, mars 2022](#)

Termes d'utilisation précédents, PDF [Termes d'utilisation Viber, mai 2018](#)

Termes d'utilisation précédents, PDF [Termes d'utilisation Viber février 2017](#)

Termes d'utilisation précédents, PDF [Termes d'utilisation Viber, septembre 2016](#)

Termes d'utilisation précédents, version PDF [Termes d'utilisation Viber, juin 2014](#)