



**MODULE
27**

FAIRE SES ACHATS SUR INTERNET

Acheter sur Internet



La Toile permet d'acheter des biens et services de toute nature sans se rendre dans un magasin. Le principal risque contenu dans l'achat sur Internet intervient au moment du paiement. Dès le moment où on dégage sa carte bancaire, on peut se poser tout un tas de questions: comment être sûr que l'argent dépensé ira bien à la boutique désignée? N'y a-t-il pas un risque de voir ses

données personnelles détournées par une tierce personne?

Vérifiez toujours la présence de certaines informations sur le site où vous comptez réaliser vos achats, et soyez vigilant sur les informations que vous communiquez.

Comment faire ses achats en ligne de façon plus sûre et plus intelligente

Faire ses achats en ligne est désormais plus simple que jamais. La quasi-totalité des commerçants semble posséder une boutique en ligne pour présenter et vendre leurs marchandises. Nous pouvons faire nos achats dans le confort de nos foyers, depuis un ordinateur de bureau, une tablette ou un smartphone.

Cette aubaine pour les acheteurs l'est aussi pour les cybercriminels qui n'hésitent pas à vous voler lorsque vous réglez vos achats.

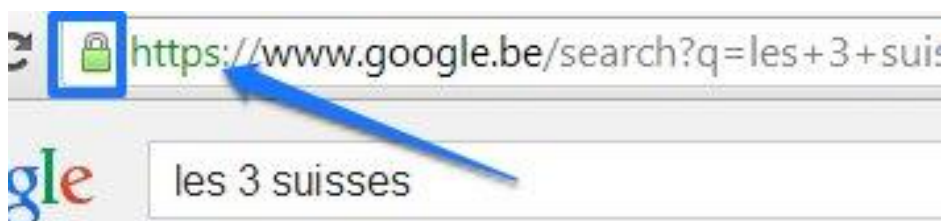
Pour restreindre au minimum ces risques, suivez les conseils qui suivront dans ce cours.

Des précautions indispensables pour acheter sur Internet

1. Cherchez des signes indiquant que le site Web protège vos données

Achetez dans un espace sécurisé : sur la page Web dans laquelle vous saisissez votre carte de crédit ou autres informations personnelles, vérifiez la présence d'un « **s** » après *HTTP* dans l'adresse Web de cette page (comme indiqué ci-dessous). (Le chiffrement est une mesure de sécurité qui permet de protéger vos données lors de leur circulation sur Internet.)

Vérifiez également la présence d'un petit cadenas fermé dans la barre d'adresse, ou dans le coin inférieur droit de la fenêtre.



2. Assurez vous de posséder toutes les informations relatives à votre commande.

Ne vous engagez pas avant d'avoir obtenu toutes les informations que vous souhaitez de manière claire et précise. Au moindre doute, contactez la société en charge du site internet. Attention lorsque vous commandez sur un site en langue étrangère : assurez-vous que vous comprenez parfaitement les informations liées à l'offre qui vous intéresse. Une précision pour les sites anglophones : lorsque vous cliquez sur un bouton SUBSCRIPTION, vous contractez un abonnement. Vous autorisez donc le commerçant à débiter ponctuellement ou périodiquement votre compte d'un montant prédéfini en euros ou en devises.

3. Gage de confiance.

Repérez les garanties offertes par le commerçant : sa notoriété, la caution d'une banque connue ou d'un réseau de cartes internationales comme MasterCard représentent un gage de confiance.

4. Cherchez des informations sur le site sur lequel vous souhaitez passer une commande.

Renseignez-vous sur ce que d'autres acheteurs en disent. Sur Internet et dans votre entourage.

5. Soyez attentif à la facture ou à la confirmation de votre achat.

Assurer son shopping en ligne. À l'issue d'une transaction sur Internet, vous devez vous assurer que le marchand vous fournit bien une facture ou confirmation d'achat (la conserver!). En général vous devriez la recevoir par courrier électronique. Pensez également à surveiller votre compte en banque.

6. Ne donnez jamais votre code confidentiel à quatre chiffres.

Pour payer sur internet, vous ne devez transmettre que les 16 chiffres de votre carte, sa date d'échéance et les 3 derniers chiffres du cryptogramme visuel. Pour rappel, **votre code à 4 chiffres est confidentiel** : vous ne pouvez le communiquer que lorsque vous réalisez un retrait d'argent sur un distributeur automatique de billet ou lorsque vous payez sur un Terminal électronique de paiement, chez les commerçants. Veillez toujours à le composer à l'abri des regards indiscrets et apprenez-le par cœur.

7. Soyez vigilant avec vos données bancaires

Ne communiquez jamais votre numéro de carte que pour effectuer un achat.

Refusez de le donner pour vous identifier, même à un proche, un agent des forces de l'ordre ou au centre d'opposition. Un numéro de carte ne permet pas de connaître les nom, prénom et coordonnées du porteur. Evitez de transmettre vos données de carte bancaire par e-mail ou messagerie instantanée.

8. Méfiez-vous des sites inconnus

Amazon et d'autres sites d'e-commerce bénéficiant d'une grande notoriété savent à quel point il est essentiel de garantir la sécurité de leur site. Ils disposent également du budget nécessaire pour assurer la maintenance de leur site et préserver sa sécurité. Mais de nos jours, presque tout le monde peut créer un site Internet. Cela ne signifie pas pour autant que celui-ci est sûr.

Si vous envisagez de faire un achat sur un site inconnu, procédez d'abord à quelques vérifications. Cherchez des avis sur le commerçant. En trouvez-vous ? Sont-ils positifs ? Si c'est le cas, cherchez les signes de sécurité. En l'absence de tels signes, il est probable que le concepteur du site (peut-être un enfant de douze ans ?) ne sache pas ce qu'il fait. Ou pire encore ; il s'agit d'un criminel qui sait exactement ce qu'il fait.

9. Maintenez votre logiciel antivirus à jour

Quel est le lien entre logiciels malveillants et achats en ligne ? Les liens peuvent être nombreux si vous êtes infecté par un enregistreur de frappe. Ces logiciels insidieux peuvent enregistrer chaque frappe et renvoyer secrètement les informations aux cybercriminels qui les ont conçus. Ceci inclut les informations de votre carte de crédit ou toute autre information de paiement que vous avez saisies sur les boutiques en ligne les plus sécurisées.

Un site sécurisé peut-il éviter que cela ne se produise ? Non. Le logiciel malveillant se trouve sur votre ordinateur. Vérifiez que la sécurité active est installée pour pouvoir le détecter ou, mieux encore, empêchez purement et simplement son installation.

Un des dangers du paiement en ligne

Un des dangers les plus offensifs est le phishing, notamment pour les utilisateurs de Paypal.

Le phishing est une technique utilisée par les hackers d'usurpation d'identité. Ils envoient par exemple un email se faisant passer pour votre banque et vous demandant de confirmer vos coordonnées bancaires. Les arguments utilisés sont souvent alarmistes : tentative de hacking de votre compte, problème grave sur votre compte... Vérifiez toujours l'expéditeur des emails que vous recevez et le site sur lequel il vous envoie. Avec un peu d'attention, on se rend compte rapidement de la supercherie.

Il existe différents moyens de se prémunir du phishing: Par exemple utiliser un navigateur équipé de système anti-phishing (comme Firefox) ou utiliser OpenDNS.

Mais il faut savoir que le niveau de danger de l'achat en ligne est le même que celui d'un achat fait hors ligne. Vol de l'argent liquide, récupération de votre code et de votre carte bancaire dans les magasins ou à un guichet, vol de votre chéquier... le principe de bon sens est le même partout, en ligne ou pas : la prudence.

Différentes façon de payer en ligne

1) L'acheteur utilise sa carte bancaire classique pour payer.



Il faut bien sûr vérifier que le site de e-commerce sur lequel on fait ses achats est équipé d'un système de paiement sécurisé. C'est un mode de cryptage des données personnelles (nom, adresse, coordonnées bancaires) qui les rend invisibles, inatteignables et donc qui ne peuvent pas être récupérés par les hackers.

Dès que l'on passe sur un espace sécurisé, le navigateur web l'indique avec un message très clair. La présence du petit cadenas en bas à droite de l'écran lors du paiement (et dans la barre d'adresse) symbolise la *sécurisation des communications entre vous et le site web*.

Attention: le cadenas ne présage en rien de la fiabilité, de l'honnêteté ou de la sécurisation du site lui-même, mais seulement de la sécurisation des communications entre vous et le serveur.

Une fois certain de la sécurisation du site, le payeur communique ses coordonnées :

- Nom.
- Coordonnées bancaires :

- Le numéro à 16 chiffres de sa carte.
- Les 4 chiffres de la date de validité (mois et année).
- Les 3 derniers chiffres du pictogramme au dos de la carte de paiement.

2) payer sans carte bancaire

Ce sont des services très appréciés des internautes : ils permettent de régler ses achats sans communiquer son numéro de carte bancaire. Ils offrent aussi des tas de services connexes très intéressants pour un chef d'entreprise.

Le fameux service Paypal et son concurrent Google Checkout.

The image shows the PayPal logo in a bold, blue, italicized sans-serif font with a trademark symbol (TM) at the top right.

Ces solutions de paiement en ligne nécessitent une adresse email et un numéro de carte bancaire (vous le communiquez uniquement à Paypal lors de l'inscription)

Comment se servir de Paypal

- Ouvrir un compte (enregistrer votre adresse email, votre adresse postale et les informations sur le compte bancaire)
- Suivre la procédure de paiement sur le site marchand (en choisissant le mode de paiement Paypal). Sur Ebay, les paiements se font d'un compte Paypal à un autre et les vendeurs sont prévenus par email du paiement réalisé. Il peut ensuite s'il le désire faire transférer votre paiement depuis son compte Paypal vers son compte bancaire.
- Suivre ses transactions sur son compte.

Avec un compte Paypal, vous pouvez également recevoir de l'argent : vendre un objet, demander un transfert d'argent...

Les avantages :

- Pas de numéro de carte bancaire à donner au cybercommerçant

Module 27 : faire ses achats sur Internet

- Rapidité de la transaction

Les inconvénients :

- Paypal est régulièrement victime de phishing (voir plus bas)

Il existe également Buyster et Paylib (lancé par BNP Paribas).

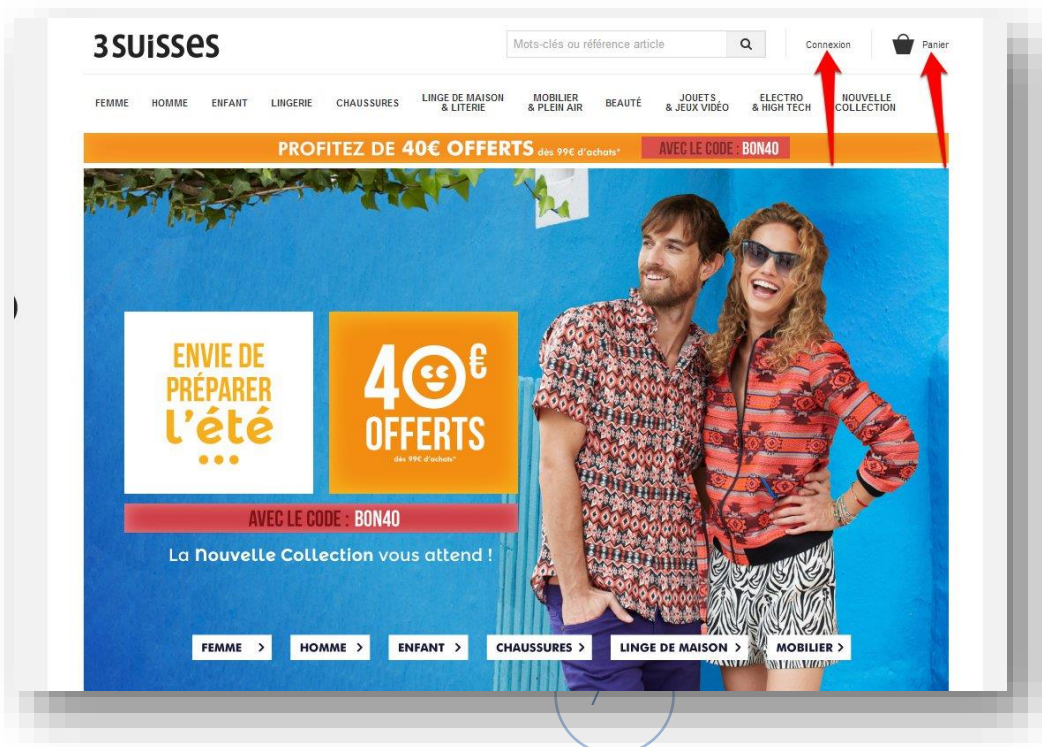


Exemple de commande

Lorsque vous ferez vos achats en ligne, vous devrez toujours vous logger, vous enregistrer sur le site. La première fois vous devrez remplir un formulaire d'inscription qui reprendra vos coordonnées et votre adresse email. Vous devrez également créer un identifiant (qui souvent est votre adresse email) et un mot de passe. Gardez-les précieusement en tête, de cette façon, lors de vos prochains achats vous ne devrez plus vous inscrire mais uniquement vous logger.

Un exemple concret :

Vous souhaitez passer une commande aux 3 Suisses. Vous tapez "3 suisses" dans une recherche Google. Dans les résultats choisissez "www.3suisses.be". Vous arrivez alors sur la page d'accueil du site.



Module 27 : faire ses achats sur Internet

La première chose à chercher sur cette page d'accueil c'est une indication du type "connexion, log in...". Sur cette page, le lien connexion se situe dans le coin supérieur droit et c'est très souvent là que vous le retrouverez, peu importe le site sur lequel vous vous trouvez.

Cliquez sur ce lien pour vous inscrire sur ce site :

Une boîte de dialogue apparaît alors. Si vous êtes déjà inscrit vous n'avez plus qu'à indiquer votre adresse email ainsi que votre mot de passe. Si c'est votre première visite vous devez chercher un lien, un bouton pour créer un compte. Ici c'est le bouton rose "Création de compte" :

Remplissez le formulaire, ensuite cliquez sur "Création de compte".
Vous arriverez à votre profil.

Commencez vos recherches. Lorsque vous repérez un article qui vous souhaitez acheter la démarche est légèrement différente selon le site sur lequel vous êtes mais voici les grandes lignes d'une démarche d'achat :

Cliquez sur l'article afin de voir les détails :

The screenshot shows a product page for a 'Meuble de rangement 4 cases JEDALO'. The page layout includes a navigation menu on the left with 'Photos', 'Descriptif', 'Avis clients', and 'Disponibilité' items, each with a blue arrow pointing to it. The main content area features a large image of the product, a smaller thumbnail below it with a blue arrow, and a sidebar on the right. The sidebar contains a reference number 'Réf: 1378877', a color selection dropdown set to 'Noir', a quantity dropdown set to '1', a price of '30,00 €', and availability information: 'Disponible sous 3 à 4 semaines', 'Livrable à domicile uniquement', and 'Livraison de type L1'. Below this is a red 'AJOUTER AU PANIER' button, followed by 'AJOUTER AUX PRÉFÉRÉS' and 'AJOUTER UNE ALERTE PROMO' buttons. At the bottom of the page, there is a footer with '18427 articles de 346 marques sont à shopper, 912 internautes sont connectés !' and a link '* Voir les conditions de l'offre.'.

Gauche :

- Une ou plusieurs photos
- Un descriptif précis
- Des potentiels avis de clients
- Un détail sur la disponibilité de l'article

En bas :

- la possibilité de changer de photo en cliquant sur une miniature

Droite :

- Les divers coloris possibles
- La quantité souhaitée

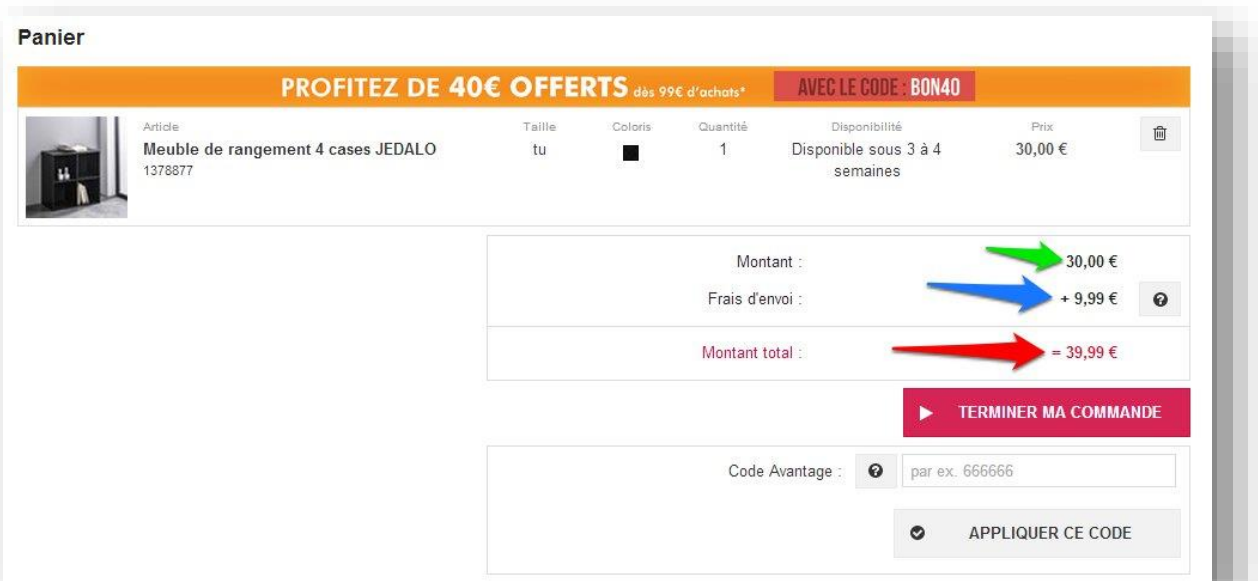
- Le prix
- Le type de livraison, le délais.
- Un bouton pour ajouter cet article à votre panier d'achat (il sera bien sûr possible de l'enlever si vous changez d'avis).

Si vous êtes satisfait, cliquez sur "Ajouter au panier" :

La plupart du temps on vous donnera la possibilité entre "voir le panier" et "continuer ses achats". Vous pouvez également vous retrouver dans votre panier sans l'avoir demandé. Dans ce cas, cherchez sur la page, vous trouverez très certainement un bouton pour "Continuer vos achats". Quitter le panier ne veut pas dire que vous annulez ce que vous avez sélectionné.



Dans cet exemple, je vais vous montrer comment finaliser votre achat. Cliquez donc sur "Voir mon panier" :



Dans votre panier vous retrouvez l'ensemble de vos futurs achats. Pour chacun d'eux vous verrez un détail du prix :

Le prix de l'article ainsi que le prix de la livraison (parfois vous pourrez choisir entre différents modes de livraison, le prix variera en fonction de votre choix). Enfin, vous trouverez le montant total.

Si cela vous convient, cliquez sur "Terminer ma commande".

Selon les sites et les articles vous pourrez choisir entre différents moyens de paiement. On pourra également vous demander si votre adresse de facturation est identique à votre adresse de livraison.

Que faire après la commande?

Allez dans votre boîte de réception. Vous trouverez un email de confirmation de commande et probablement un email qui vous indiquera si votre paiement a été effectué avec succès.

Gardez ces emails !!

Vous allez aussi, selon le site où vous commandez, recevoir des emails de suivi de votre colis. Vous pourrez suivre le cheminement de votre commande.

Exemples de sites

Vêtements / chaussures :

Snapstore

Venteprivée.com

Mon showroomprivé.com

Zalando

LaRedoute

3 Suisses

Sarenza

+ une grande partie de vos marques habituelles : tapez dans Google la marque que vous cherchez ou encore un magasin que vous fréquentez habituellement : il y a de grandes chances qu'ils possèdent un site où vous pourrez faire vos achats.

Divers : livres, jeux vidéos...

Fnac.com

Dreamland

Alimentation :

shop.delhaize.be

http://eshop.carrefour.eu

2ème main :

Ebay

Vivastreet

2ème main

....

Bijoux :

Lemanegeabijoux.com



Table des matières

Acheter sur Internet	2
Comment faire ses achats en ligne de façon plus sûre et plus intelligente	2
Des précautions indispensables pour acheter sur Internet.....	2
Un des dangers du paiement en ligne	4
Différentes façon de payer en ligne	5
Exemple de commande	7
Exemples de sites	11