

# ACHETER SUR INTERNET EN TOUTE SECURITE

Effectuer en toute sécurité  
ses achats sur Internet

# I – Pourquoi acheter sur Internet ?

---

Cette nouvelle façon de faire ses courses, des cadeaux ou des réservations de services a conquis de très nombreux utilisateurs ces dernières années. Il faut se rendre à l'évidence, acheter sur internet, c'est un gain de temps, d'argent et c'est surtout bien plus pratique que de se rendre en magasin. Vous pouvez acheter à tout instant n'importe quel article ! Très pratique, surtout en ces temps de confinement.

Pourquoi acheter sur internet ?

- La première raison qui pousse un acheteur à faire son shopping en ligne est le côté pratique du système : il vous suffit de disposer d'un ordinateur ou d'un smartphone pour effectuer votre commande, et vous recevrez votre colis directement chez vous, sans avoir à vous déplacer.
- De plus, les prix sur Internet sont souvent moins élevés qu'en boutique, même en prenant en compte les frais de livraison.
- Vous trouverez de nombreux commentaires et avis de clients : les produits ont été testés et les utilisateurs donnent leurs avis afin d'aider les potentiels acheteurs à faire leur choix.
- En revanche, comme vous ne disposerez pas du produit immédiatement contrairement aux achats en magasins, il faut se fier à une photo pour se faire une idée de la qualité.
- Ce qui freine aussi les acheteurs, le plus souvent, c'est la sécurité de paiement sur internet.

→ Nous allons voir ensemble comment faire ses achats sur Internet ainsi que les précautions à prendre.

## II – Comment acheter sur Internet ?

---

### Visitez le site du marchand

Après avoir trouvé le nom du produit recherché sur un moteur de recherche ou un comparateur de prix ou, plus simplement, après avoir saisi son adresse dans votre navigateur, vous arrivez sur la page d'accueil du marchand. En général, les produits sont classés en plusieurs catégories (appareils photo, imprimantes, etc.). Chaque site propose aussi le plus souvent un moteur de recherche : saisissez la référence du produit et validez pour le trouver plus rapidement.

### Consultez la fiche produit

En cliquant sur le nom du produit, vous arrivez sur une fiche descriptive. Vous y trouverez une photo, un descriptif, une fiche technique, la liste des accessoires compatibles, le contenu de l'emballage, etc. Soyez attentif à la mention de la disponibilité : elle vous permet de connaître le délai dans lequel vous recevrez l'article que vous commandez. Autant d'éléments qui vous aideront à vérifier que le produit correspond bien à vos attentes. Pensez aussi à lire les avis des autres consommateurs : cela vous aidera à faire votre choix.

### Commandez l'article

D'un clic sur le lien ou sur le bouton *Commander*, l'article de votre choix est glissé dans votre panier. Ce dernier contient les produits que vous envisagez d'acheter. Il est à tout moment possible d'accéder à votre panier (en cliquant sur le bouton représentant un panier) et d'en modifier le contenu en ajoutant ou supprimant un article. Vérifiez notamment que le marchand n'a pas ajouté des services et des produits (assurances par exemple) dont vous n'avez pas forcément besoin à votre commande.

## II – Comment acheter sur Internet ?

---

### Validez votre commande

Affichez votre panier et cliquez sur **Validez votre commande**. A moins que vous ne soyez déjà enregistré sur le site, vous devez **créer un compte** : saisissez votre nom, vos adresses électronique, de facturation et de livraison. Optez ensuite pour un **mode de livraison** (la poste, relais colis ...) et **vérifiez-en le coût**.

Puis **sélectionnez le mode de paiement** :

- Si vous payez par chèque, attendez de recevoir le mail de confirmation du vendeur et envoyez votre chèque à l'adresse indiquée par le site.
- Si vous voulez régler par carte bancaire, indiquez celle dont vous disposez et validez. Vous êtes redirigé dans un espace sécurisé dans lequel vous devrez saisir les informations de votre carte : le numéro à seize chiffres, la date de validité et les trois derniers chiffres du numéro de contrôle, ou CVV2 (ils figurent au dos de la carte, sur la bande sur laquelle vous avez signé). *(voir descriptif complet page 7)*
- Si vous redoutez le piratage de votre carte, vous pouvez payer par e-carte bancaire. Votre banque vous fournit alors, sur demande, les références d'une carte virtuelle (valable seulement quelques heures) que vous saisissez à la place de celles de votre propre carte.
- Les solutions sécurisées de type Paypal sont aussi une alternative à la CB. Vous devez au préalable ouvrir puis créditer un compte Paypal. Pour payer vos achats, vous n'avez plus qu'à adresser au vendeur (qui doit aussi disposer d'un compte Paypal) un courriel autorisant celui-ci à faire virer le montant de la commande vers sa propre banque. *(voir descriptif complet page 8)*

## II – Comment acheter sur Internet ?

---

### Recevez la confirmation

Avec un règlement par carte bancaire, la validation de la commande est généralement quasi instantanée. Il peut toutefois arriver qu'à la demande de son assureur, le marchand réclame des justificatifs de votre identité, susceptibles de retarder la livraison. Dans les minutes qui suivent la validation, un courriel de confirmation récapitulant la commande vous est adressé.

### Attendez la préparation de votre colis

Si le produit que vous avez acheté n'est pas en stock, le site marchand le commande chez son fournisseur. Sinon, il prépare immédiatement votre colis pour l'expédition dans l'entrepôt où sont stockés tous les produits.

### Surveillez le transport

La plupart des expéditions sont réalisées par la Poste. Certains sites vous communiquent alors un numéro de suivi et un lien vers une rubrique du site [laposte.fr](http://laposte.fr) vous permettant de savoir où se trouve votre colis. D'autres sites offrent la possibilité de récupérer vous-même votre colis dans un point de retrait (un magasin appartenant au réseau Kiala, par exemple) à proximité de votre domicile. Pour les commandes encombrantes (un ordinateur, par exemple), le site fait généralement appel à un transporteur privé.

## II – Comment acheter sur Internet ?

---

### Réceptionnez la commande

Mieux vaut être chez soi lors de la livraison. Sinon, avec la Poste, vous devrez aller le lendemain au bureau dont vous dépendez pour récupérer votre commande et avec un transporteur, vous serez obligé de fixer un rendez-vous. Pensez, avant de signer le bon de livraison, à vérifier que l'article n'est pas endommagé de façon à vous ménager la possibilité d'obtenir un remboursement.

### Retournez votre commande

La plupart des sites marchands proposent de retourner votre produit si celui-ci ne vous convient pas. Les règlements varient d'un site à un autre donc pensez à bien lire les conditions de retour.

Très souvent, il vous suffit de remettre le produit non porté et non utilisé dans son emballage d'origine, d'imprimer un bon retour (en allant sur votre compte personnel et en sélectionnant la commande à retourner), de coller celui-ci sur l'emballage et de le remettre soit à la Poste, soit en point relais. Faites attention à bien vérifier si les coûts de retour sont à votre charge ou non.

# III – Comment payer en ligne par carte bancaire ?

Dès lors que votre compte est actif, vous pouvez valider votre panier et finaliser la commande.

Après avoir sélectionné un mode de livraison (colissimo, livraison à domicile, retrait en point relais...), vous devez choisir un mode de paiement (carte cadeau, paiement en plusieurs fois, achat Paypal). Il vous suffit de sélectionner le paiement par carte bancaire.

1. Sélectionnez le type de carte (American Express, MasterCard, VISA, ...).
2. Inscrivez le numéro de votre carte (numéro à 16 chiffres présent sur la face avant de votre carte).
3. Précisez la date de validité de la carte.
4. Notez le cryptogramme (série des trois derniers chiffres notés au dos de la carte).
5. Cliquez sur « Valider ma commande »

Lorsque la commande est validée, un message vous indique que **le paiement a bien été pris en compte**. Vous recevez également un mail de confirmation de la commande.



The screenshot shows a payment form titled "Carte bancaire" with logos for Visa, Mastercard, and American Express. The form includes the following fields:

- Je choisis ma carte :** A dropdown menu with "Carte Bancaire" selected.
- Titulaire de la carte\* :** A text input field.
- Numéro de la carte\* :** A text input field.
- Date d'expiration (mm/aaaa)\* :** Two dropdown menus for "mois" and "année".
- Code de vérification de la carte\* :** A text input field with a help icon.

Below the fields, there is a note: "Un \* Indique les champs obligatoires. Code de vérification de la carte obligatoire pour les types de carte suivants : American Express, MasterCard, VISA et CB".

At the bottom, there is a checkbox for "Astucieux et pratique. J'autorise aujourd'hui la mémorisation de mes coordonnées bancaires : je gagne donc du temps pour mes prochaines commandes." and a pink button labeled "VALIDER MON PAIEMENT ET MA COMMANDE" with a right-pointing arrow.

**Sécurité :** Le dispositif **3D Secure**, également connu sous la dénomination "Verified by Visa", est une méthode de paiement en ligne proposée par certaines banques et qui garantit plus de sécurité lors d'un achat sur un site marchand via une carte bancaire. Concrètement, lorsqu'il finalise son achat Internet, l'acheteur est renvoyé vers le site de sa banque et doit fournir un code d'identification supplémentaire. Après une authentification immédiate par la banque, la procédure se poursuit normalement.

## IV – Comment payer avec un compte Paypal ?

---

Un compte PayPal vous permet de **payer ligne en France et à l'étranger**, ou de **recevoir de l'argent d'un autre compte**. Dans cette procédure, votre numéro de carte bancaire n'est pas transmis directement à l'e-commerçant. Vous n'avez besoin que d'une adresse mail et d'un mot de passe pour faire l'achat en ligne.

Pour utiliser ce service, vous devez **ouvrir un compte sur le site de PayPal**, en enregistrant votre email, votre adresse postale et les informations concernant le compte bancaire à débiter.

Lorsque vous effectuez un achat en ligne, après avoir validé votre panier, vous pourrez dès lors **sélectionner le mode de paiement Paypal** et la transaction s'effectuera instantanément. Vous recevrez un email de confirmation et pourrez suivre le détail de vos opérations depuis votre compte personnel sur le site de Paypal.



# V – Quelles précautions prendre ?

---

## Comment vérifier si le paiement en ligne est sécurisé ?

Pour protéger vos identifiants bancaires et éviter les mauvaises surprises en consultant vos relevés de compte, quelques vérifications doivent être effectuées avant de finaliser la transaction :

- 1) Vérifier le **sérieux du site** : en faisant quelques recherches sur le net si vous avez un doute ou en n'achetant que sur les boutiques reconnues (Fnac, Amazon, Cdiscount, Price Minister...)
- 2) Le site doit préciser l'**identité et les coordonnées du vendeur**. Il doit également indiquer toutes les caractéristiques du produit (ou du service) proposé, son prix toutes taxes comprises (TTC) ainsi que les conditions d'achat pratiquées. Ces informations se trouvent généralement dans la rubrique "mentions légales" ou "conditions de vente".
- 3) Un **petit logo en forme de cadenas est affiché** au moment de la commande, en bas à droite de l'écran et/ou dans la barre d'adresse. Sa couleur peut varier d'un site à l'autre (jaune, vert, gris). Il atteste que la connexion est sécurisée et que le site a été authentifié par un organisme certifié.
- 4) Le sigle "**https://**" est présent dans l'**URL du site** qui s'affiche dans la barre d'adresse, le "s" présent derrière "http" signifiant que vos informations personnelles et vos codes bancaires sont cryptés et sécurisés (protocole SSL), c'est-à-dire rendus invisibles pour les éventuels hackers qui tenteraient d'usurper vos données.
- 5) La plupart des banques ont mis en place un système appelé **3D secure** qui vous permet, lors d'un paiement par carte bancaire, de recevoir une notification par SMS par exemple, contenant un code de vérification à insérer sur le site marchand.

# Aujourd'hui

- Pourquoi acheter sur Internet ?
- Comment acheter sur Internet ?
- Comment payer en ligne par carte bancaire?
- Comment payer en ligne avec un compte Paypal ?
- Quelles précautions prendre ?

MERCI ET A BIENTÔT !