

Acheter sur internet

1. Les règles de sécurité de base

Quelques conseils pour acheter en ligne <http://www.foruminternet.org/particuliers/fiches-pratiques/consommateurs/>.

Comme pour tous les achats à distance adressez-vous à des commerçants que vous pouvez clairement identifier. Vérifiez que vous disposez bien de l'adresse postale complète du commerçant (en cas de doute, appelez le numéro qui vous est donné dans les CVG ou vérifiez l'adresse sur l'annuaire). Méfiez-vous des sociétés qui ne vous donnent qu'une boîte postale.

1.1 Les documents qui doivent être présents sur le site

Les CVG (conditions générales de vente). **Lisez les conditions générales de vente, qui doivent être accessibles sur le site.**

L'adresse complète et le n° de SIRET du vendeur (enregistrement aux registre du commerce)

Les moyens de paiement et les modalités de retour de produit

Les certificats de sécurité pour la connexion à une banque sécurisée

Pour certaines entreprises en ce moment en redressement judiciaire, n'hésitez pas à consulter l'état de l'entreprise sur <http://www.verif.com/>

1.2 La sécurité du navigateur

Les **certificats signés par un organisme de certification** sont nécessaires lorsqu'il s'agit d'assurer la sécurité des échanges avec des utilisateurs anonymes, par exemple dans le cas d'un site web sécurisé accessible au grand public.

Des organismes indépendants sont chargés de vérifier et valider les certificats : Vérisign, Cacert, ... Leur présence est absolument indispensable pour un site marchand, la date mentionnée sur le certificat doit être à jour !

1.3 Les préceptes de base

Prenez votre temps pour choisir et comparer les offres de différents professionnels. Comparez bien les prix, en ajoutant les frais de port, les taxes et, pour les achats hors de l'Union Européenne, les droits de douane : des sites spécialisés en comparatifs de produit sont là pour vous aider.

N'oubliez pas de lire attentivement toutes les précisions sur le produit, y compris les "petits caractères".

En règle générale, quand on achète sur Internet, on fait ce que l'on appelle un *paiement en ligne*, par le biais de la carte bleue ou associé (Paypal). Toutefois les gros commerçants permettent d'effectuer des règlements avec d'autres moyens, tel que chèque et contre remboursement. Personnellement j'effectue beaucoup de mes achats sur Internet, mais je ne saurais trop vous mettre en garde sur 2 critères essentiels dans ce choix:

1) *Qui est le commerçant ?*

2) *Quel Service Après Vente ?*

Vos remarques, questions...



Cette oeuvre est mise à disposition selon le contrat Attribution-NonCommercial 2.0 France disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

2. Le paiement en ligne : toutes les étapes

2.1 La commande



C'est comme au supermarché ! Vous remplissez votre caddie ou « panier ». Pour enlever un produit, aller dans votre panier et supprimez le produit. Tant que vous n'allez pas au paiement, vous pouvez ajouter ou enlever tous les produits que vous voulez, certains sites proposent aussi de mémoriser vos produits dans une liste (Houra.fr, telemarket, ...), par la suite, pour recommander les mêmes produits chaque semaine, on appelle la liste et hop, pas de perte de temps !

2.2 Le paiement via un site d'une banque sécurisé

Les choses sérieuses commencent ! Avant d'effectuer un paiement sur un site, vérifiez ses modalités de paiement. La carte bancaire est majoritaire, mais le chèque ou le compte paypal peuvent aussi être en option.

Avant de sortir la carte bancaire, vous devrez créer un compte sur le site : mettez votre nom, et les bonnes infos pour être livré à domicile. Il vous sera demandé une adresse email, pour l'envoi de la facture et la vérification de votre compte. La dernière étape arrive enfin : le paiement.

Attention à partir de ce moment l'adresse de vos pages internet a changé : à vérifier absolument : le  **HTTPS** et le petit cadenas aux bas de la page.



Ensuite vérifiez bien que vous connaissez au moins de nom la banque vers laquelle vous allez être redirigé, puis suivez la procédure.

Le moyen de paiement PAYPAL : pour les achats à l'étranger c'est idéal. Grâce à ce site, vous ouvrez un compte virtuel, qui est lié pour les paiements et les retraits à votre compte bancaire. Vous choisissez la carte bancaire (liée au compte) et renseignez les coordonnées, Paypal va crypter tout ça et maintenant, vous pouvez utiliser votre nouveau compte paypal pour payer chez le commerçant qui a lui aussi son compte paypal : les paiements se font de compte paypal à compte paypal. Surtout bien lire les conditions et garanties du contrat avant tout engagement car les fraudes sont légion !

2.3 Le suivi de la commande

Se connecter sur son compte ou recevoir les courriels ?

Les deux ! Pour suivre au plus près l'état de votre commande, le site sur lequel vous avez passé la commande peut vous proposer un suivi, entrez votre identifiant et votre mot de passe, puis allez dans « mon compte », et « suivi de commande ». D'autres moins prévenant vous enverront cependant un email quand le colis est parti à la poste avec un numéro de colissimo.

Pour les contentieux, les problèmes de livraison, et autres « hics », n'hésitez pas à consulter l'adresse mentionnée ci-dessus (sur le forum du droit de l'internet) et à consulter le site de la DGCCRF (<http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr>), et celui de 60 Millions de consommateurs rubrique « vos droits » (http://www.60millions-mag.com/vos_droits), conso.net (<http://www.conso.net>)

Vos remarques, questions...



Cette oeuvre est mise à disposition selon le contrat Attribution-NonCommercial 2.0 France disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.