

Les Achats sur Internet

Introduction : De nos jours, Internet est devenu un outil de notre vie quotidienne notamment sous son aspect commercial. En effet, il regroupe des millions de sites de ventes. Devant cette profusion, l'internaute est souvent perdu et les mauvaises surprises sont malheureusement aussi parfois au rendez-vous. Nous allons vous détailler les principales règles qu'il convient de respecter afin de réaliser ses achats en toute sérénité.

Ne sombrez pas dans la peur imaginaire qui consiste à faire croire qu'un pirate informatique se cache derrière chaque fonction d'Internet en quête de vos codes bancaires ! Les risques d'utilisation de la carte bancaire sur Internet sont les mêmes que ceux dans n'importe quel magasin (erreur de montant débité...).

Souvenez-vous qu'aucun site ne vous demandera jamais votre code confidentiel à 4 chiffres correspondant à votre carte. Si c'est le cas, ne le renseignez pas, il s'agit d'un message malhonnête.

I) Les précautions à prendre avant l'achat ?

Le premier achat sur Internet est souvent conditionné à l'utilisation que nous faisons d'un moteur de recherche. Nous voyons s'afficher de multiples publicités plus alléchantes les unes des autres.

a) En France, à l'étranger

La première chose à faire est d'acheter en règle générale sur des sites français.

Pourquoi ? Acheter à l'étranger comporte plusieurs niveaux de risques :

- Si un litige apparaît, il sera beaucoup plus difficile d'obtenir réparation du fait des lois en vigueur dans chaque pays
- Certains produits trouvés à l'étranger sont interdits en France
- En dehors de l'Union Européenne, normalement des frais de douane sont prélevés
- Un prix dérisoire cache bien souvent un défaut de fabrication, un objet volé ou contrefait notamment sur les sites d'enchères en ligne (ex : Ebay)

b) Les cas des enseignes inconnues

Dans tous les cas, il convient de respecter les règles ci-dessous en cas d'enseigne peu connue

- Vérifier sur le site si les coordonnées (adresse, mail, téléphone) sont bien indiquées afin d'être en capacité de régler un litige
- Vérifier si la société est bien inscrite au registre du commerce
- L'existence d'un label ou d'une charte de confiance sur le site est un gage supplémentaire de sécurité (FIA-Net, Fevad,...).
- Les conditions générales de vente ou CGV, doivent être accessibles avant la commande. N'hésitez pas à consulter les passages relatifs aux délais de livraison et aux conditions d'annulation.

c) Les avis des consommateurs

Le meilleur moyen d'éviter tout problème est de consulter l'avis d'autres acheteurs. De nombreux sites les recensent

- <http://www.fia-net.com/>
- <http://www.ciao.fr/>
- Directement sur Google tapez Avis et le nom du marchand (ou du produit afin d'évaluer sa qualité)

Ex : Avis Fnac, avis télé Samsung DFGH ...

Une majorité d'avis négatifs ? Passez votre chemin !!!

d) Comparer les prix

Souvent sur Internet, les prix semblent attractifs au premier abord. Méfiez-vous des promotions cachées. Effectivement une astuce des vendeurs consiste à afficher le prix du produit lors de sa sortie dans le commerce. Or souvent quelques mois voir quelques années plus tard le prix a forcément baissé. La réduction proposée semble faramineuse alors que bien souvent il n'en est rien. N'hésitez pas à utiliser les sites comparateurs de prix afin de vous faire une idée du prix réel du produit

Monsieur Prix : <http://www.monsieurprix.com/>

Acheter-moins-cher : <http://www.acheter-moins-cher.com/>

Kelkoo : <http://fr.kelkoo.com/>

Leguide : <http://www.leguide.com/>

Acheter facile: <http://www.achetezfacile.com/>

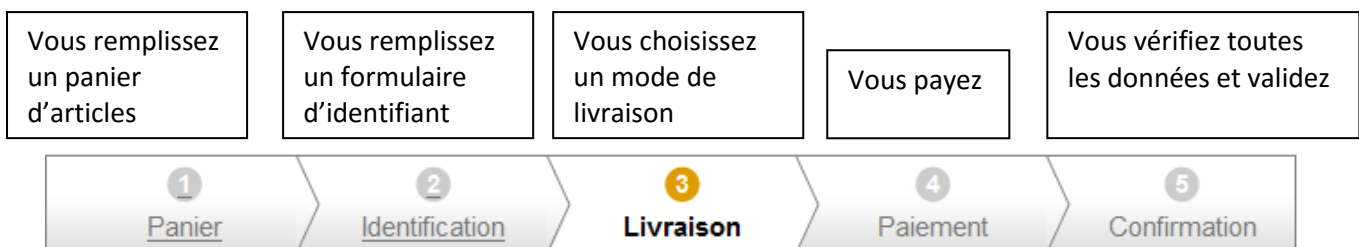
Attention toutefois, les sites comparateurs de prix ont une vocation commerciale, les marchands payent afin d'être référencé sur ces sites.

II) Le processus de commande


Votre achat va se dérouler en plusieurs étapes. Pour vous donner un exemple, nous allons faire un achat sur le site Alapage (<http://www.alapage.com>).

Sur n'importe quel site de vente le fonctionnement est sensiblement similaire :

Le processus d'achat sur Internet comporte toujours ces étapes :




Vous allez choisir vos articles comme si vous étiez au supermarché. Quand vous avez trouvé un produit, en règle

générale, il vous suffit de cliquer sur le bouton : **Ajouter au panier** 



WEBCAM LIFECAM VX-1000
Vendu par Alapage - HT
Frais de port à partir de 5,90 €
En Stock
Garantie Garantie 1 an
17,99 €
Dont Ecoparticipation : 0,10 €
Ajouter au panier

Automatiquement, le produit s'ajoute à votre « caddy » et ainsi de suite.

Lorsque vous aurez terminé vos « emplettes », en règle générale, il vous suffit de cliquer sur l'icône représentant un panier  **VOTRE PANIER**. Une page apparaît vous donnant le récapitulatif de votre commande :

Boutique	REF	Article	Prix TTC unitaire	Qté	Prix total	Disponibilité		Actualiser
Périphériques, réseaux et wifi	64L-00002	Webcam LifeCam VX-1000	17,99 € <small>dont éco-participation 0,10 €</small>	1  	17,99 € <small>dont éco-participation 0,10 €</small>	En stock	<input type="checkbox"/>	

Vous bénéficiez d'un avoir?
Merci de finaliser votre commande puis de prendre contact avec le Service Client.

Total de vos achats *	17,99 €
dont TVA	2,95 €
dont éco-participation	0,10 €

* Hors frais d'expédition

Valider votre commande

Cette étape vous permet de vérifier tous les produits ajoutés et d'en supprimer si nécessaire à l'aide du petit

bouton .

Lorsque vous avez tout bien vérifié, vous allez pouvoir cliquer sur le bouton valider votre commande. Notez bien que pour le moment votre barre d'adresse ressemble à l'image ci-dessous :



La page suivante va apparaître :

Votre sélection

Votre E-mail :

Une adresse email valide est nécessaire pour pouvoir vous communiquer les informations relatives à votre commande. Elle ne sera pas utilisée à d'autres fins sauf accord explicite de votre part.

Avez-vous un compte Amapage ?

Oui, j'ai déjà commandé sur Alapage.

Saisissez votre mot de passe :

[Vous avez oublié votre mot de passe ?](#)

Non, c'est la première fois que je commande sur Alapage.

Valider

Quand vous commandez pour la première fois, vous devez créer un compte. Cliquez sur le bouton Valider. La fenêtre ci-dessous apparaît :

Votre sélection

1. Votre panier | 2. Livraison | 3. Transporteurs | 4. Confirmation de commande | 5. Votre paiement

Bienvenue pour votre première commande sur Alapage,

Créer votre compte Amapage (Champs obligatoires *)

Adresse Email *

Une adresse email valide est nécessaire pour pouvoir vous communiquer les informations relatives à votre commande. Elle ne sera pas utilisée à d'autres fins sauf accord explicite de votre part.

Choisissez un mot de passe *

Re-saisissez votre mot de passe *

Civilité *
M. Mme Melle

Prénom *

Nom *

Date de naissance *
Jour Mois Année

Valider et Continuer

Remplissez le formulaire proposé puis cliquez sur le bouton Valider et Continuer.

Votre compte est maintenant créé, vous allez arriver sur l'interface suivante :

Votre sélection

1. Votre panier | 2. Livraison | 3. Transporteurs | 4. Confirmation de commande | 5. Votre paiement

Choisissez le (ou les) modes de transport.

Vos produits expédiés par Alapage.com

Vous souhaitez être livré :

à votre adresse domicile à partir de 8,90 €

<input checked="" type="radio"/> Livraison par Colissimo (2 à 3 jours) Plus d'infos	8,90 €
<input type="radio"/> Livraison par Chronopost (24h) Plus d'infos	14,90 €

Produits expédiés par Alapage.com

- Le Tailleur de pierre
- Mise à niveau de Windows 7 Starter vers Windows 7 Premium

Frais de port : 8,90 €

[Changer d'adresse](#)

Total des frais de port : 8,90 €

Valider et Continuer

Il vous est demandé de choisir le mode de livraison et donc les frais de ports

NB : L'avantage sur Internet ce sont souvent des frais de ports gratuits au-delà d'une certaine somme

Cliquez sur le bouton Valider et Continuer

Un récapitulatif de votre commande apparaît :

Votre récapitulatif de commande

Boutique	REF	Article	Prix TTC unitaire	Qté	Prix total	Disponibilité
Biens culturels	9782742786626	Le Tailleur de pierre	21,85 €	1	21,85 €	En stock
Logiciels	4WC-00014	Mise à niveau de Windows 7 Starter vers Windows 7 Premium	79,99 €	1	79,99 €	En stock

Total de vos achats	101,84 €
Livraison par Colissimo	8,90 €
total TTC	110,74 €
dont TVA	15,71 €

Votre adresse de facturation



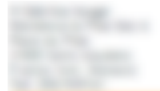
Modifier

Les courriels de votre suivi de commande seront envoyés à l'adresse email de votre compte client :

E-mail:

Modifier

Vos informations de livraison



Modifier

Votre commande sera livrée par Colissimo suivi. Votre livraison est prévue au plus tard le 29/10/2009

Modifier

En cochant cette case, j'accepte et je reconnais avoir pris connaissance des [Conditions générales de vente](#) en vigueur.

Cliquez sur le logo du mode de paiement pour payer votre commande

Paiement par carte

Payez par Carte Bleue, VISA ou Master Card



[plus d'infos](#)

Vérifiez bien que toutes les informations sont correctes et choisir votre type de paiement (Visa, Mastercard...)

La page ci-dessous apparait :

Identifiant commerçant 042279772000035
Référence de la transaction 432279
Montant de la transaction 110,74 €



Les symboles  indiquent que votre transaction est sécurisée, vous pouvez remplir votre formulaire en toute confiance.


N° de carte : Expire fin : 01-Janvier / 2009

Veuillez saisir votre cryptogramme visuel, les trois derniers chiffres apparaissant sur le panneau signature au verso de votre carte bancaire :

[En savoir plus sur le cryptogramme visuel](#)


Vous avez complété correctement le formulaire, vous pouvez **Valider**

Annuler




NB : Pensez à vérifier que la page est sécurisée lors du paiement :

Le protocole est devenu HTTPS, S pour « Sécurisé »



Autre exemple sur le site de la Fnac :

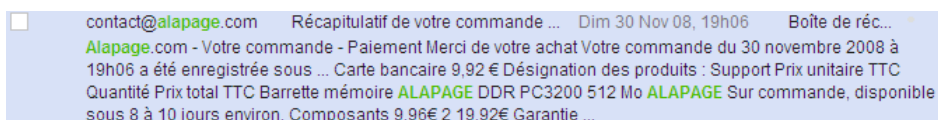


Ce cadenas (à gauche ou à droite de la barre d'adresse) est également un indice de connexion sécurisée

Une fois cliquée sur le bouton valider, le paiement est automatiquement pris en compte et votre carte bleue débitée. Un message vous annonce d'ailleurs que votre achat a bien été effectué.

III) Le suivi de votre commande et droits du client

- 1) Allez immédiatement sur votre boîte mail. Vous devez avoir un message de confirmation de votre commande et un récapitulatif des articles commandés :



Gardez précieusement tous les mails de confirmation de commande et d'échanges avec le commerçant. Ils serviront alors de preuves en cas de litige.

- 2) Suivez le bon déroulement de la livraison

Les marchands sérieux mettent à votre disposition une interface client permettant de suivre votre commande et sa livraison, d'autres vous informent du suivi par mail. En tous les cas, le vendeur dispose de 30 jours à partir de la date de commande pour vous livrer le produit. Au delà, il doit annuler la commande et vous rembourser dans les 30 jours.

- 3) Vérifiez le contenu du colis

Tout colis non conforme doit être refusé. Ainsi, il sera renvoyé directement à son expéditeur à ses frais. L'idéal est d'ouvrir le colis devant le transporteur avant de l'accepter. Faites toutes les réserves au livreur le cas échéant. Dans tous les cas, il faudra émettre vos réserves dans les 48 heures au marchand par téléphone et mail, voire par lettre recommandée (voir conditions générales de vente) et conserver tous ces justificatifs en cas de litige futur. Si le produit n'est pas conforme, contactez le vendeur et procédez au renvoi à ses frais.

- 4) Surveillez vos extraits de comptes bancaires

Contrôlez régulièrement vos extraits de compte afin de vous assurer qu'il n'existe pas de sommes non justifiées. Dans le cas contraire, et après avoir fait toutes les recherches, contactez votre banquier et faites opposition à ces montants dans les 70 jours et la banque devra vous rembourser intégralement.

- 5) Vos droits et recours en cas de litige
- a) Remplacement ou remboursement des produits non conforme (si déclaration dans les 48 heures de la réception). Frais de retour à la charge du vendeur.
 - b) Droit de rétractation de 7 jours en cas d'insatisfaction. Mais attention, le produit doit souvent rester dans son emballage d'origine (voir les conditions générales de vente)
 - c) Annulation et remboursement (dans les 30 jours) de la commande si produit non livré dans les 30 jours
 - d) **Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur la sécurité quotidienne en novembre 2001, il est possible au porteur d'une carte de contester des opérations frauduleuses effectuées à distance. Il vous suffit de faire opposition par lettre recommandée avec avis de réception auprès de votre banque. Celle-ci est dans l'obligation de recréditer votre compte dans un délai d'un mois à compter de la réception de la lettre. La banque doit aussi vous rembourser les frais d'opposition et de renouvellement de la carte. Il est possible de déposer une réclamation jusqu'à 70 jours à compter de la date de l'opération contestée.**

Exemple

Monsieur (Madame),

À la lecture de mon dernier relevé de compte, j'ai constaté le débit d'une somme de **200 euros** correspondant au règlement par carte bancaire n° (numéro à seize chiffres) d'un achat effectué auprès de la société (nom de la société). Or je n'ai jamais rien commandé à cette société.

Aussi, je vous demande de bien vouloir, dans les plus brefs délais, re- créditer la somme de **200 euros** sur mon compte bancaire.

Vous en remerciant par avance, je vous prie d'agréer, Monsieur (Madame), l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

IV) **Paypal : un compte bancaire virtuel sécurisé.**

Si vous ne faites pas confiance aux sites et ne souhaitez rentrer aucune information liée à votre compte bancaire dans un ordinateur, il existe une solution rassurante et sûre : le compte Paypal.

De plus en plus en plus (sinon tous) de sites commerciaux vous proposent ce moyen de paiement, que vous pouvez identifier par ce logo :



Paypal est un service sur Internet qui vous permet de régler vos achats depuis un compte virtuel sur lequel vous déposez un montant au choix depuis votre compte bancaire.


a) **Créer votre compte Paypal**

Pour utiliser ce service, vous allez d'abord créer votre compte à l'adresse www.paypal.fr

Ouvrir un compte

Sur la page d'accueil du site, choisissez

Choisissez votre langue, puis dans la colonne « particulier », cliquez ici

Votre pays ou région
France 

Votre langue
Français

Pour les particuliers

Ouvrez un compte gratuitement

Dans la page suivante, renseignez les informations demandées (comme pour créer une messagerie...)

Ligne d'adresse 1

Ligne d'adresse 2 (facultatif)

Code postal

Ville

N° de téléphone [Pourquoi est-ce nécessaire ?](#)

Enregistrer votre carte et acheter en ligne sur des milliers de sites marchands

Type de paiement
Sélectionner une carte

Sélectionner une carte

- Maestro
- Visa
- MasterCard
- American Express
- Discover
- Carte Bancaire
- Carte Aurore
- Cofinoga ou Privilège
- 4 étoiles

registrez les documents auxquels renvoient les liens ci-dessous.

veuillez lire nos [Informations essentielles sur les paiements et le Service](#). Les mineurs de
s utiliser PayPal.

Je m'accorde et j'accepte sans réserve des textes suivants :

Vous allez dans ce champ associer votre carte bancaire à Paypal :
Indiquez grâce à la liste déroulante le type de carte que vous utilisez

Puis renseignez les informations concernant votre carte (numéro, date d'expiration, 3 derniers chiffres du code au dos de votre carte)

N° de carte

Entrez votre numéro de carte bancaire sans espaces ni tirets

Date d'expiration

mm / aa

 /

Cryptogramme visuel [Qu'est-ce que c'est ?](#)

Ma carte n'a pas de cryptogramme visuel.

Notez : on ne vous demande pas votre code confidentiel

Terminer en cochant les cases pour accepter les conditions d'utilisation puis [Accepter et créer le compte](#).

b) Utiliser Paypal pour payer sur Internet

L'intérêt de Paypal ?

Lors de vos achats, vous pourrez choisir le mode de paiement Paypal, et n'indiquerez plus vos numéros de carte bancaire sur aucun site !

CARTES BANCAIRES AUTRES CARTES PAR TÉLÉPHONE **PAYPAL**

carte visa mastercard carte bleue american maestro

CARTES BANCAIRES AUTRES CARTES PAR TÉLÉPHONE **PAYPAL**

Pour payer avec PayPal, cliquez sur le logo PayPal : vous serez redirigé vers la page de connexion PayPal
Attention : vous ne pouvez l'utiliser avec un autre mode de paiement (chèque cadeau, coupon de réduction...)

Pour régler vos achats, vous serez redirigé vers le site de Paypal, qui gèrera votre paiement :

Choisir un mode de paiement

PayPal traite de manière sécurisée les paiements de Fnac Direct.

▼ Vous avez un compte PayPal ?

Connectez-vous à votre compte pour payer

Email

Mot de passe PayPal

Connexion

Renseignez l'e-mail avec lequel vous avez créé votre compte Paypal et votre mot de passe personnel
Puis connectez vous

[Vous avez oublié votre adresse email ou votre mot de passe ?](#)

Les informations demandées se limitent ainsi à votre mail et votre mot de passe paypal ! Pratique pour ne laisser aucune trace de vos références bancaires. Le seul interlocuteur ayant accès à votre compte est donc Paypal pour tous vos achats. Paypal ne vous facture pas ce service, ils se financent avec les commerçants qui eux payent une commission sur leurs ventes.

Vous n'avez plus qu'à valider votre paiement sur cette dernière page :

Payer

PayPal 

Adresse postale

david mattheiu
Rue De La Vielle
31800 St Gaudens
France

Remarque à l'attention du vendeur : [Ajouter](#)

Paypal vous rappelle les données de votre compte et vous donne le nom qui figurera sur votre relevé de compte bancaire pour cet achat

Modes de paiement [Modifier](#)

Solde PayPal

Carte bancaire : MasterCard XXXX-XXXX-XXXX-9454

Si des fonds sont crédités sur votre solde PayPal avant que cette transaction soit effectuée, le solde supplémentaire pourra être utilisé dans le cadre de la transaction. [En savoir plus](#)

Cette transaction apparaîtra sur votre relevé de carte bancaire sous l'intitulé PayPal *ZALANDOGMBH.

Coordonnées

-----@yahoo.fr

Payer

En résumé :

C'est plus sécurisé

Lorsque vous payez avec PayPal, vos informations financières ne sont jamais partagées avec les vendeurs ou commerçants, vous bénéficiez ainsi d'une meilleure protection contre les fraudes.

C'est plus rapide

Vous n'avez pas besoin de saisir vos informations de carte chaque fois que vous payez, vous pouvez donc payer plus rapidement en ligne. Vous pouvez également bénéficier d'une livraison plus rapide des objets eBay, car vous payez immédiatement le vendeur.

C'est plus facile

PayPal est un moyen de paiement rapide et astucieux pour payer en ligne en quelques clics. Vous avez uniquement besoin de votre adresse email et d'un mot de passe.

Vous pouvez prendre le temps de regarder le détail des conditions d'utilisation de Paypal si vous vous posez des questions

Sur www.paypal.fr, connectez-vous et cliquez sur « conditions d'utilisations » : les chapitres suivants sont détaillés.

- [1. Votre relation avec PayPal](#)
 - [2. Accessibilité et types de Comptes](#)
 - [3. Envoi d'argent](#)
 - [4. Réception d'argent](#)
 - [5. Soldes de Compte et informations relatives aux transactions](#)
 - [6. Retrait/Remboursement de Monnaie Électronique](#)
 - [7. Durée du Contrat et Fermeture de votre Compte](#)
 - [8. Commissions et conversion de devise](#)
 - [9. Activités Interdites](#)
 - [10. Vos responsabilités - Mesures que nous pouvons prendre](#)
 - [11. Programme de Protection des Marchands PayPal](#)
 - [12. Erreurs et transactions non autorisées](#)
 - [13. Protection des Achats PayPal](#)
 - [14. Litiges avec PayPal](#)
 - [15. Définitions](#)
- [Annexe 1. Tableau des commissions](#)

De plus, à l'adresse www.paypal.fr, vous pourrez désormais vous connecter à votre compte en indiquant votre mail et votre mot de passe.

Votre compte sécurisé s'ouvre alors :

The screenshot shows the PayPal account dashboard. At the top, there is a navigation bar with tabs: "Mon compte", "Envoi d'argent", "Facturation", "Solutions e-commerce", and "Solutions eBay". Below this is a secondary bar with links: "Aperçu du compte", "Ajouter des fonds", "Virer des fonds", "Historique", "Gestionnaire de litiges", and "Préférences".

The main content area starts with "Bienvenue m[redacted]". Below this, it shows account details: "Type de compte : Premier [Surclasser](#) | État : [Vérfié](#) | Limites de compte : [Afficher les limites](#)".

A prominent box displays "Solde PayPal : €1,50 EUR". An annotation box with an arrow pointing to this box contains the text: "Votre solde sera 0,00 lors de votre première connexion !".

Below the balance, there are links for "Mon activité récente", " Paiements reçus", " Paiements envoyés", and "Afficher toutes mes transactio".

The "Mon activité récente" section is expanded, showing "Mon activité récente - 7 derniers jours (3 jan 2013-10 jan 2013)". There is an "Archiver" button and a link "Qu'est-ce que c'est ?". A "Glossa" link is also visible.

At the bottom of this section is a table header with columns: "Date", "Type", "Nom/Adresse email", "État du paiement", "Détails", and "État de la commande / Actions".

An annotation box with an arrow pointing to the "Afficher toutes mes transactio" link contains the text: "Archives de vos achats (ou ventes) : toutes vos opérations restent en mémoire et vous pouvez ainsi les vérifier".

Vous pouvez ainsi depuis cette page, créditer votre compte paypal : c'est-à-dire que vous virez une somme depuis votre compte lié à la carte bancaire que vous avez indiqué, vers votre compte paypal.

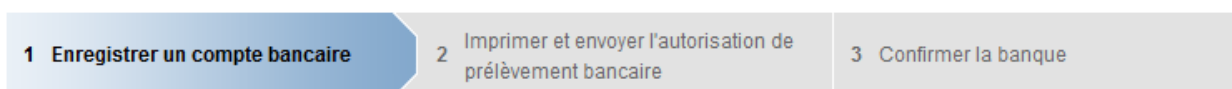
Utilisez le bouton « ajouter des fonds » pour créditer votre compte :

Dans la page qui s'ouvre, cliquez ici

virement électronique.

Option	Description	Temps de traitement	Coût
Configuration d'un prélèvement bancaire	Ajouter des fonds depuis un compte bancaire en France	8-10 jours ouvrés ?	Gratuit

Cette opération se déroule en 3 étapes :



Pour déposer de l'argent sur votre compte Paypal, vous devrez donc, après avoir rempli le formulaire Internet, faire suivre à votre banque l'autorisation de prélèvement vers votre compte Paypal.

Remplissez les champs demandés, et poursuivez l'opération jusqu'à la validation en utilisant les boutons « continuer »

Votre compte bancaire domicilié en France doit contenir uniquement des Euros.

Pays France

Prénom Tel qu'il apparaît dans votre compte bancaire

Nom david

Nom de la banque

Agence

Compte bancaire (Saisissez les 23 chiffres au format suivant : xxxxx-xxxxx-xxxxxxxxxxx-xx)

Code Banque	Code Guichet	N° de compte	Clé RIB
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Si votre numéro de compte comprend moins de 11 caractères, ajoutez des zéros devant ce numéro jusqu'à ce qu'il comporte 11 caractères.

Ces informations sont celles de votre RIB

Vous choisissez un montant à virer sur votre compte Paypal depuis votre compte bancaire. Il vous suffit ensuite d'imprimer l'autorisation éditée en fin d'opération et de l'envoyer signée à votre banque.

Notez que cette opération de crédit de votre compte Paypal n'est pas obligatoire pour effectuer vos achats sur Internet avec Paypal.