

Acheter en sécurité sur internet

Faites chauffer la carte bleue... sans prendre feu !



Acheter en ligne ça peut faire peur...

Qui a déjà testé ?

- Je ne veux pas mettre mon numéro de carte sur le net...
- On parle tout le temps de piratage...
- Et si je me fais arnaquer ?
- Et si ma commande n'arrive pas ?

Vous avez d'autres inquiétudes ?

Toutes ces peurs sont légitimes. Et elles ont des réponses !



On se rassure tout de suite !

La bonne nouvelle...

Des millions de personnes achètent en ligne chaque jour sans problème, il n'y a pas de raisons que ça se passe mal pour vous !

Les arnaques ça existe mais ça se repère.

Aujourd'hui on apprend à les reconnaître et à avoir les bons réflexes.



Reconnaitre un site fiable

C'est quoi un site de confiance ?



Le cadenas ou le bouclier dans la barre d'adresse

La connexion entre vous et le site est sécurisée.



L'adresse commence par https

Cliquez sur l'adresse pour la voir en entier.



Le nom du site dans l'adresse correspond à votre attente

"amaz0n.com", "cdiscout-promo-soldes.com" ? Fuyez.



L'extension est cohérente : .fr, .com...

Pas d'extension bizarre comme .xyz ou .top.



Les mentions légales et les contacts sont accessibles.

Fouillez dans le pied de page.

Défi 1

A vous de jouer !

Parmi ces adresses, lesquelles vous semblent suspectes ? Vous avez le droit d'aller sur internet pour vérifier.

- amazon.fr
- amazon-marketplace.fr
- secure-amazon.fr
- fnac.fr
- fnac-officiel.com
- leboncoin.fr
- leboncoin-paiement-securise.fr
- sncf.com
- sncf-connect-billets.fr



➡ Prenez le temps de regarder, on en parle ensemble

Le cadenas c'est bien... mais pas suffisant



Il indique que la connexion est chiffrée entre vous et le site.



MAIS un site d'arnaque peut aussi avoir un cadenas



C'est une condition obligatoire pour acheter mais pas suffisante



Prochaine étape : vérifiez le nom du site et sa réputation

Vérifier la réputation d'un site

Ce que les autres en pensent



- Cherchez le nom du site + “avis” sur un moteur de recherche.
- Si disponible vous pouvez consulter les avis Truspilot (avis vérifiés)
- Méfiance si tous les avis sont 5 étoiles, aucun avis négatifs du tout, tous très récents...
- Lire les mentions légales dans le pied de page du site

Défi 2

A vous de jouer !



Cherchez les mentions légales sur ces trois sites :

- fnac.fr
- oleaflor.fr
- mangerhaut.fr

➡ Cherchez en bas de page, dans le menu ou dans la rubrique “à propos”

➡ On doit y trouver : nom de l’entreprise, adresse, contact, numéro de SIRET

Les risques : les faux sites

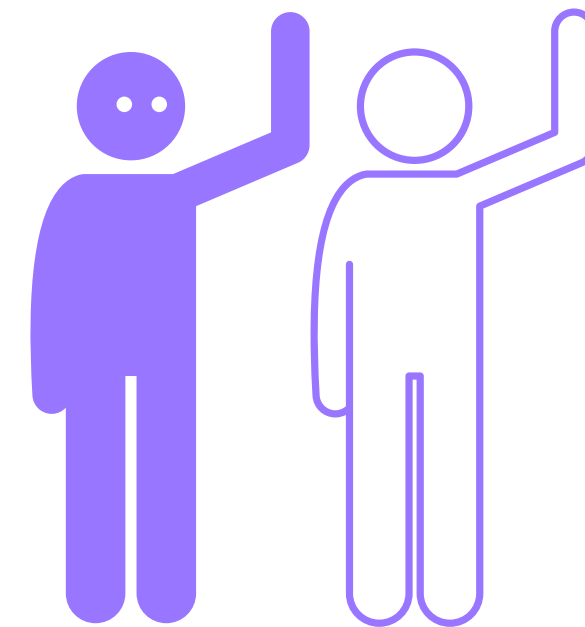
La copie presque parfaite

Certains sites copient l'apparence exacte de sites connus comme Amazon, la Fnac... Souvent l'adresse est légèrement différente : fnaac.com, amazon-soldes.fr....

Le risque : Vous payez et vous ne recevez rien

Pour éviter ça :

- Tapez toujours l'adresse du site vous-même ou passez par un moteur de recherche, pas par une pub ou un lien.
- Vérifiez l'adresse dans la barre de navigation



Les risques : les offres trop belles



Le dernier smartphone à 50€ ? Non.

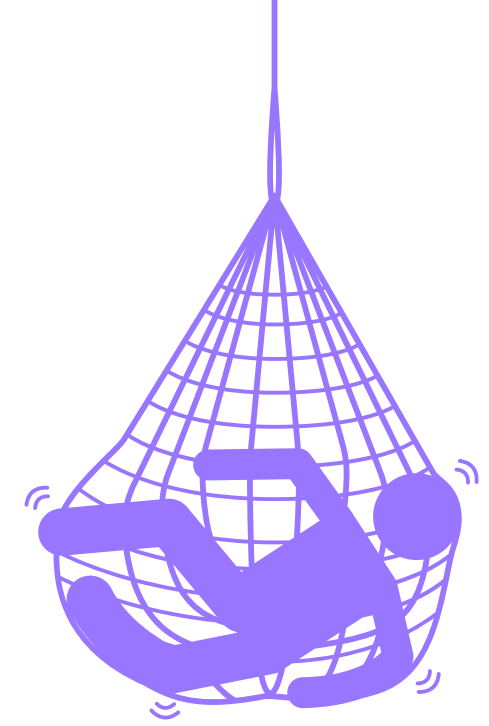
- Si c'est anormalement moins cher, c'est suspect ! Ça peut être une contrefaçon, un article jamais livré ou une copie de mauvaise qualité
- Les "ventes flash" qui créent une fausse urgence. "Plus que 2 articles !" "Offre valable 10 minutes !" Ne vous laissez pas brusquer
- Il y a parfois des frais cachés... Le vrai prix n'apparaît qu'à la dernière étape : livraison, options ajoutées automatiquement...

➡ Comparez sur plusieurs sites avant d'acheter

➡ Ne validez jamais sous la pression, un vrai bon plan ne disparaît pas en 10 minutes

Les risques : encore deux pièges

Lisez les petites lignes...



- Les abonnements piégeux : Vous achetez une fois et sans le savoir vous souscrivez un abonnement mensuel. Classique sur les sites de cosmétiques ou compléments alimentaires.
➡ Lisez bien ce qui est coché avant de valider. Si vous avez souscrit sans le vouloir, contactez votre banque pour opposition.
- Les vendeurs tiers : Sur Amazon ou Cdiscount, n'importe qui peut vendre. Un mauvais vendeur peut se cacher derrière une grande plateforme rassurante.
➡ Vérifiez toujours la note et les avis du vendeur, pas seulement du produit.

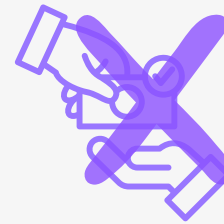
Sécuriser son paiement

On sort la carte bleue



Payez toujours par carte bancaire

C'est le moyen de paiement le plus protégé : vous pouvez contester un débit auprès de votre banque



Pas de virement, mandat cash ou carte cadeau

Ces moyens de paiement sont irréversibles. Impossible de récupérer votre argent.



L'adresse de la page de paiement peut être différente du site

C'est normal : le paiement est parfois géré par un prestataire spécialisé.

Ce qu'on vérifie sur la page de paiement

Avant de taper votre numéro de carte...



Le cadenas est bien présent dans la barre d'adresse



Le nom du prestataire de paiement est reconnaissable : PayPal, Stripe, Paybox, Monetico, Lyra... Si le nom vous est inconnu, cherchez-le sur internet.



Le montant affiché est correct, il correspond à ce que vous avez vu.



On vous demande uniquement le numéro de carte, la date d'expiration et le cryptogramme
Jamais votre mot de passe bancaire ou votre code PIN.
Jamais.



Vous n'avez pas cliqué sur un lien reçu par mail ou SMS pour arriver là

Le 3D Secure

Le code qui confirme que c'est bien vous

- Après avoir saisi votre carte, votre banque peut vous envoyer un code par SMS ou notification : c'est la confirmation que c'est bien vous qui effectuez l'achat
- Il n'est pas systématique : il dépend du montant et du site. En dessous de 50€, votre banque peut laisser passer sans confirmation



La carte virtuelle

Votre carte bleue... version jetable



- Certaines banques proposent des cartes virtuelles à usage unique. Un numéro de carte temporaire, valable pour un seul achat.
- Même si le site est compromis, votre vrai numéro de carte est protégé
- Disponible sur la plupart des applications bancaires ➡ Renseignez-vous auprès de votre banque.

Défi 3

A nous de jouer !



- Cherchez le livre Résister de Salomé Saqué sur la fnac et trouvez la fiche produit,
- Mettez-le dans votre panier,
- Allez dans votre panier et validez l'achat, sans aller jusqu'au paiement.

➡ On va faire l'étape du paiement ensemble (sans vraiment payer)

Que faire si ça tourne mal ?

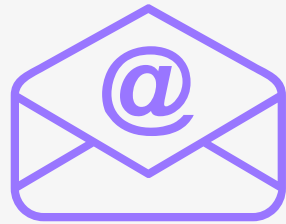
Parfois ça arrive, l'important c'est de réagir

- Vous n'avez pas reçu votre commande
- Vous avez été débité d'un montant incorrect
- Vous pensez être victime d'une arnaque ou de pratiques abusives



Etape 1 : contactez le vendeur

Commencez par le dialogue



**Vous avez accès au service client
via le mail de confirmation de
commande ou directement sur le
site**



**Vous pouvez échanger via un
tchat ou des mails**

Gardez toujours des traces
écrites de ces échanges,
faites des capture d'écran.



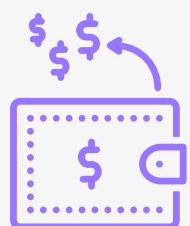
**Laissez leur un délai raisonnable
pour vous répondre**

C'est souvent très rapide
mais laissez tout de même
48 à 72h de délai.

➡ Beaucoup de litiges se règlent à cette étape

Etape 2 : contactez votre banque

Réagir vite, ça change tout



Signalez tout débit suspect le plus vite possible



Demmandez une opposition sur votre carte



Vous pouvez demander un remboursement

C'est votre droit si vous n'êtes pas à l'origine du paiement.

➡ Plus vous réagissez vite, plus vous avez de chances d'être remboursé

Etape 3 : Signalez et obtenez de l'aide

Vous n'êtes pas seule.e



**Signalez l'arnaque sur
cybermalveillance.gouv.fr**

Le site officiel d'aide aux
victimes de
cybermalveillance.



**Vous pouvez porter plainte
auprès de la gendarmerie ou du
commissariat**



Conservez toutes les preuves

Captures d'écran, mails,
relevés bancaires

Récapitulons...

Les 5 réflexes à retenir



Je vérifie le
cadenas et
l'adresse du site



Je consulte les avis
et les mentions
légales



Je paie de
préférence par
carte bancaire



Je vérifie le
montant avant de
confirmer



En cas de
problème, je
contacte ma
banque rapidement

Avez-vous des questions ?

