

L'achat et le paiement en ligne

Acheter un bien ou un service sur internet fait désormais partie de notre **univers quotidien**. Cependant l'achat et le paiement en ligne peuvent **présenter des risques** que vous pouvez éviter en prenant **quelques précautions**.

Quelles sont les précautions à prendre pour éviter les fraudes sur internet ?

Votre banque ne vous demandera **jamais** de communiquer votre code secret à 4 chiffres associé à votre carte de paiement, car ce code est strictement personnel. Ne répondez pas à un courrier électronique vous demandant cette information, même si ce courrier semble provenir de votre banque.

De façon générale, **soyez vigilants quand vous recevez un courrier électronique** : de nombreux fraudeurs tentent d'obtenir vos coordonnées bancaires en se faisant passer pour votre banque ou pour un intermédiaire de confiance. Il est préférable de **saisir directement** l'adresse internet de votre banque dans votre explorateur plutôt que de cliquer sur un lien dans un courrier électronique.



Comment acheter en ligne de façon sécurisée ?

Une fois que vous avez commandé des produits et/ou des services, vous pouvez normalement **visualiser l'ensemble de votre commande**, précisant le détail de vos achats et le prix total, tous frais compris. Afin d'éviter une contestation ultérieure, vous devez vérifier que les articles figurant sur votre bon de commande **correspondent bien à vos souhaits**, qu'il n'y a **pas d'article en double**, et que des options (assurances, garanties) n'ont **pas été rajoutées automatiquement** à votre commande.

Ne validez votre commande qu'après avoir fait ces vérifications. Il est souvent impossible de revenir en arrière une fois le paiement enregistré.

Comment se passe un paiement en ligne ?

Pour payer en ligne, vous devez indiquer vos coordonnées bancaires sur une **page de paiement**, comportant les informations suivantes à renseigner :

- Le type de carte utilisé,
- Votre identité,
- Le numéro à 16 chiffres de votre carte bancaire,
- La date d'expiration de votre carte,
- Les 3 derniers chiffres figurant au dos de votre carte (cryptogramme visuel).

Que la page de paiement soit sur le site internet du commerçant ou sur le site d'une banque, il est important qu'elle soit **sécurisée**, c'est-à-dire qu'un symbole en forme de cadenas apparaisse en bas de l'écran, et/ou que l'adresse commence par « https:// » ou que le site ait un certificat de sécurité à jour.

Une fois le paiement validé, vous devez obtenir une **confirmation de commande**, à conserver précieusement.

Afin d'éviter le piratage de vos informations bancaires, quelques précautions sont nécessaires : présence d'un antivirus, mise à jour régulière de votre système d'exploitation, fermeture des fenêtres inutiles, achat sur des sites connus et fiables....

Que puis-je faire en cas de problème de livraison ?

Si vous n'avez pas reçu votre commande dans un délai de 7 jours après la date de livraison maximale prévue, vous pouvez **demander son annulation** et son remboursement intégral.

Vous avez aussi la faculté de vous rétracter dans les 7 jours suivants la réception de votre commande, en renvoyant les produits commandés au commerçant, qui doit alors **vous rembourser**.



La rétractation n'est **pas possible** dans certains cas : achat d'un voyage, de biens périssables, de CD, DVD ou logiciels dont l'emballage a été ouvert, ou encore achat à un particulier.

Que puis-je faire si je suis victime d'une fraude sur internet ?

BFM soutient des actions de mécénat et aide des associations agissant dans le domaine de la solidarité : Fondation de l'Avenir,...

Vous avez 70 jours pour **contester une opération que vous n'avez pas réalisée** et qui a été débitée de votre compte. La contestation se fait par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception à votre banque.

Besoin d'infos ?
À votre disposition