

Achat en ligne sécurisé



Comment reconnaître les boutiques en ligne sérieuses ?

Informez-vous

Les entreprises renommées et de bonne réputation sont également fiables en ligne.

„Trusted Shops“ est l'un des certificats européens dont l'attribution à des opérateurs de boutiques répond à des critères de sécurité très stricts. Sur www.trustedshops.com vous trouverez plus de 18.000 magasins de confiance qui vendent en ligne.

L'association nationale **eCOM.lu** est membre auprès de «**trust ECOMMERCE EUROPE**» et regroupe les boutiques en ligne au Luxembourg.

Pour plus d'infos :

www.ecom.lu | www.ecommerctrustmark.eu

Lisez les conditions générales de vente

Avant de passer une commande, assurez-vous de lire la description du produit et les conditions générales de vente (CGV).

Vous saurez entre autres :

- si vos données sont stockées et pour combien de temps
- si vos données seront communiquées à des tiers
- si des coûts supplémentaires sont possibles

En cas d'absence d'informations mentionnées ci-dessus, vous avez le droit de les réclamer auprès du commerçant.

Ne divulguez au vendeur que les données absolument nécessaires, c'est-à-dire le minimum requis !

Attention aux publicités

Des spams et des annonces publicitaires avec des promotions et réductions incroyables peuvent contenir des liens malveillants ou des pièces jointes qui peuvent infecter votre ordinateur.

Ne cliquez pas au hasard sur les liens et n'ouvrez pas les pièces jointes dans les e-mails promotionnels !

Comment effectuer des paiements sécurisés sur Internet ?

Si vous payez avec une **carte de crédit**, assurez-vous que la transmission des données soit cryptée (HTTPS). Vous devez également vous assurer que la boutique en ligne utilise un fournisseur de paiement qui offre une authentification à deux facteurs ou paiements 3D Secure par carte de crédit.

De nombreuses sociétés de cartes de crédit offrent des cartes prépayées. Celles-ci peuvent être chargées de façon répétée pour un montant fixe et ne pourront être débitées au-delà de ce montant.

Avec les **systemes de paiement électroniques** tels que PayPal, les paiements peuvent être réalisés de façon simple et rapide. Soyez tout de même prudent avec vos données d'accès, n'enregistrez JAMAIS votre mot de passe dans le navigateur et veillez à une transmission cryptée (HTTPS) de celles-ci.

Le paiement **à la réception** au comptant ou **par virement** sont les alternatives les plus sûres. Vous ne payez que lorsque vous avez votre commande en main.

Refusez le paiement en avance ou par un service de transfert d'argent (p. ex. Western Union), en effet, rien ne vous garantit que les marchandises seront effectivement livrées !

Documentez tout

Gardez toutes les informations et confirmations de vos achats et inscriptions sur Internet (de préférence en version papier). S'il y a un problème, vous parviendrez plus facilement à faire valoir vos droits.

Si vous avez un problème concernant un achat en ligne, vous pouvez utiliser le portail européen « Online Dispute Resolution (ODR) » pour essayer d'obtenir un règlement extrajudiciaire : <https://ec.europa.eu/odr/>

Vous trouverez de l'aide également auprès de :

- **Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)**
pour les problèmes avec une société luxembourgeoise.
Tél : 49 60 22-1 | www.ulc.lu
- **Centre Européen des Consommateurs (CEC)**
pour les problèmes avec des entreprises dans d'autres pays de l'UE.
Tél : 26 84 64-1 | www.cecluxembourg.lu
- **Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD)**
Tél : 26 10 60-1 | www.cnpd.lu

Internet en sécurité Les règles d'or

1 Cliquer malin

Les escroqueries en ligne peuvent être coûteuses. Restez vigilant et prenez votre temps. En cas de doute, mieux vaut ne pas cliquer.

2 Utiliser des mots de passe forts

Un mot de passe contient au moins 12 caractères et est composé de chiffres, de lettres majuscules et minuscules, ainsi que de caractères spéciaux. N'utilisez pas le même mot de passe pour différentes applications.

Teste de mot de passe: pwdtest.bee-secure.lu

3 Protéger l'identité

Plus les informations que vous divulguez sur Internet sont personnelles, plus elles sont attrayantes, voire lucratives pour les cybercriminels.

4 Faire des mises à jour régulières

Les mises à jour consistent à corriger les lacunes de sécurité dans les programmes. Assurez-vous que les logiciels et les extensions sont actualisés.

5 Protéger l'ordinateur

Un logiciel anti-virus et un pare-feu activé sont absolument essentiels.

6 Sauvegarder les données

Pour éviter de perdre vos fichiers et données en cas d'incident, des sauvegardes doivent être effectuées régulièrement.

Pour plus d'explications détaillées, instructions et autres conseils :
www.silversurfer.lu

Source : www.saferinternet.at | www.bee-secure.lu

Notice légale

Cette publication a été réalisée par le SNJ (Service National de la Jeunesse) dans le cadre du projet BEE SECURE.



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.fr>

Achat en ligne sécurisé



CENTER FIR
ALTERSFRÖEN



Co-financed by the European Union
Connecting Europe Facility

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille, de l'Intégration
et à la Grande Région

Sicheres Online-Shopping



BEE SECURE silversurfer.lu



Wie erkenne ich seriöse Online-Shops?

Informieren Sie sich

Bekannten, seriösen Unternehmen können Sie auch im Internet weitestgehend vertrauen.

« **Trusted Shops** » ist eines von mehreren europäischen Zertifikaten, das Betreibern von seriösen Online-Shops verliehen wird, die strenge Sicherheitskriterien erfüllen. Auf www.trustedshops.com finden Sie mehr als 18.000 Online-Shops.

Die nationale Vereinigung **eCOM.lu** ist Mitglied bei „**trust ECOMMERCE EUROPE**“ und regroupiert in Luxemburg ansässige Online-Shops.

Mehr Infos:

www.ecom.lu | www.ecommercetrustmark.eu

Das Kleingedruckte lesen

Bevor Sie eine Bestellung aufgeben, lesen Sie immer die Produktbeschreibung und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Hier erfahren Sie u.a. auch:

- ob Ihre Daten gespeichert werden und für wie lange
- ob Ihre Daten an Dritte mitgeteilt werden
- ob Zusatzkosten anfallen

Wenn diese Informationen fehlen, haben Sie das Recht sie beim Händler einzufordern.

! **Geben Sie dem Anbieter so wenig wie möglich und nur so viel wie nötig private Informationen.**

Umsonst gibt's nichts

Spam und Online-Werbung mit schier unglaublichen Aktionen und Rabatten können böartige Links oder Anhänge enthalten und den Computer mit Schadsoftware infizieren.

! **Klicken Sie nicht willkürlich auf Links und öffnen Sie keine Anhänge in Werbe-E-Mails.**

Wie bezahle ich sicher im Internet?

Wenn Sie mit **Kreditkarte** bezahlen, sollten Sie unbedingt auf eine verschlüsselte Übertragung (HTTPS) der Daten achten.

Zusätzlich sollten Sie darauf achten, dass der Online-Shop eine Zwei-Faktor-Authentifizierung bzw. 3D-Secure bei Zahlung mit Kreditkarte anbietet.

Viele Kreditkartenunternehmen bieten **Prepaid-Kreditkarten** an. Diese können immer wieder mit einem festgelegten Betrag aufgeladen werden und auch nur bis zu diesem Betrag belastet werden.

Mit **elektronischen Zahlungssystemen** wie z.B. PayPal können Zahlungen rasch und unkompliziert abgewickelt werden. Gehen Sie jedoch sorgfältig mit Ihren Zugangsdaten um, speichern Sie Ihr Passwort NIE im Browser und achten Sie auf eine verschlüsselte Übertragung (HTTPS) der Daten.

Die Lieferung per **Nachnahme** und die Bezahlung auf **Rechnung** sind die sichersten Alternativen. Sie bezahlen erst, wenn Sie die Ware in Händen halten.

! **Verweigern Sie die Bezahlung per Vorkasse oder Bargeldtransferdienst (z.B. Western Union), da Sie nicht sicher sein können, ob die bestellte Ware auch tatsächlich geliefert wird.**

Alles dokumentieren

Heben Sie alle Informationen und Bestätigungen über Ihre Einkäufe und Anmeldungen im Internet auf (am besten als Ausdruck). Falls es ein Problem geben sollte, kommen Sie so leichter zu Ihrem Recht.

Bei Problemen mit Online-Käufen können Sie versuchen über das europäische „**Online Dispute Resolution (ODR)**“ **Portal** zur einer aussergerichtlichen Einigung zu gelangen: <https://ec.europa.eu/odr/>

Hilfe finden Sie ebenfalls bei folgenden Konsumentenberatungsstellen:

- **Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)** bei Problemen mit einem in Luxemburg ansässigen Unternehmen.
Tel: 49 60 22-1 | www.ulc.lu
- **Centre Européen des Consommateurs (CEC)** bei Problemen mit Unternehmen in anderen Ländern der EU.
Tel: 26 84 64-1 | www.cecluxembourg.lu
- **Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD)**
Tel: 26 10 60-1 | www.cnpd.lu

Sicher im Netz – Die goldenen Regeln

1 Clever klicken

Online-Betrug kann teuer werden. Bleiben Sie wachsam und lassen Sie sich Zeit. Im Zweifelsfall besser nicht anklicken.

2 Starke Passwörter benutzen

Ein starkes Passwort ist mindestens 12 Zeichen lang und besteht aus Zahlen, großen und kleinen Buchstaben sowie Sonderzeichen. Für verschiedene Zwecke sollten verschiedene Passwörter benutzt werden.

Passwort-Test: pwdtest.bee-secure.lu

3 Identität schützen

Je mehr persönliche Daten Sie im Internet preisgeben, um so attraktiver und ggf. auch lukrativer werden Sie für Cyberkriminelle.

4 Regelmäßig Programme aktualisieren

Updates schließen Sicherheitslücken in Programmen. Vergewissern Sie sich, dass alle Programme und „Plugins“ immer auf dem letzten Stand sind.

5 Den Computer schützen

Ein Anti-Virus Programm und eine aktivierte Firewall sind unbedingt erforderlich.

6 Daten sichern

Damit im Ernstfall keine Daten verloren gehen, sollten regelmäßig Sicherungskopien angefertigt werden.

Ausführliche Erklärungen, Anweisungen und weitere Tipps auf:
www.silversurfer.lu

Quelle: www.saferinternet.at | www.bee-secure.lu

Notice légale

Cette publication a été réalisée par le SNJ (Service National de la Jeunesse) dans le cadre du projet BEE SECURE.



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.fr>



CENTER FIR
ALTERSFROEN



Co-financed by the European Union
Connecting Europe Facility



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille, de l'Intégration
et à la Grande Région