



Conseils pratiques

Vous faites vos achats sur internet ?

Voici ce qu'il faut savoir :

- **Sachez à qui vous avez affaire.**

Assurez-vous que la société existe bien. Identifiez son nom, son adresse, le pays où elle a son siège, une adresse mail ou un numéro de téléphone pour que vous puissiez contacter l'entreprise en cas de problème ou si vous avez des questions à poser.

- **Sachez ce que vous achetez.**

Recherchez des renseignements clairs et précis qui soient faciles d'accès, sur les produits et services qui vous intéressent.

- **Comprenez les conditions et le prix des articles en vente.**

Les prix sont-ils libellés en dollars US ou dans une autre devise ? La société livre-t-elle à l'étranger ? Quelle est la durée de livraison ? Faut-il s'attendre à des taxes non prévues et à des frais de dossier ? Quelles sont les garanties et les sûretés assorties à un produit ? Quelles sont les conditions d'annulation de retour ou de remboursement ?

- **Protégez-vous quand vous payez en ligne.**

Recherchez les informations postées en ligne qui décrivent la politique de sécurité de la société. Vérifiez que le navigateur est sûr et crypte vos informations personnelles et financières pendant que vous faites une transmission en ligne afin de protéger ces informations contre le piratage. Évitez d'utiliser une carte à débit immédiat pour tout achat que vous effectuez sur Internet. Une carte de crédit qui n'est pas rattachée à votre compte bancaire et qui vous donne la possibilité de demander un remboursement est un meilleur choix quand vous faites des achats en ligne.

- **Veillez à protéger vos données privées.**

Toutes les entreprises vous demandent des renseignements personnels pour traiter une commande. Certaines utilisent ces informations pour renseigner les clients sur les produits, services ou promotions tandis que d'autres les partagent ou les vendent à d'autres fournisseurs, une pratique qui a de fortes chances de vous déplaire.

N'achetez qu'à des vendeurs en ligne qui respectent votre vie privée. Renseignez-vous sur la politique de confidentialité du vendeur sur son site. Celle-ci doit préciser les renseignements personnels qui sont recueillis sur vous et la façon dont ils seront utilisés, ce qui devrait vous donner la possibilité de refuser que vos renseignements ne soient vendus ou partagés avec d'autres vendeurs. Vous devriez savoir aussi si vous pouvez corriger ou supprimer les informations dont dispose déjà la société.

- **Connaissez vos recours en cas de litige suite à un achat.**

Ne traitez qu'avec les sociétés qui s'engagent à satisfaire leur client et dont les clauses tendent à résoudre les litiges de leur clientèle avec diligence et équité, sans imposer de charges ni désagréments excessifs.

Ressources

- Pour déposer plainte auprès du bureau du procureur général, remplissez le formulaire en ligne sur le site www.ct.gov/ag ou envoyez un mail à : attorney.general@ct.gov.
- Pour de plus amples renseignements, appelez le service d'aide à la consommation du bureau du Procureur général au 860-808-5420.