



Liste de contrôle – achats en ligne

Comment savoir si un commerçant en ligne est digne de confiance ?

- Les prix ne devraient pas être bien en dessous du niveau habituel.
- Le prix total doit être indiqué.
- Il doit y avoir des références claires aux CGV, à la politique de confidentialité et au droit de rétractation.
- Les mentions légales et les possibilités de contact doivent être indiquées.
- Rechercher des avis externes sur le commerçant.
- En cas de doute, préférez toujours le paiement sur facture (si les seules options de paiement proposées sont le prépaiement, le virement direct et le contre-remboursement, il est plus difficile de se faire rembourser par la suite.) L'achat doit être clairement mentionné (p. ex. commande, achat avec obligation de paiement).

Que pouvez-vous faire contre les abonnements cachés lorsque vous surfez sur le Web avec votre Smartphone ?

- Configurer un blocage : configurer un blocage des fournisseurs tiers chez l'opérateur de téléphonie mobile afin de se protéger contre les opérateurs d'abonnement inconnus.
- Trouver des opérateurs d'abonnement – s'adresser au contact indiqué sur la facture (par téléphone ou par e-mail).
- Arrêter un abonnement : désactiver l'abonnement indésirable par écrit auprès de la société de facturation (ou directement auprès de l'opérateur d'abonnement).

- Se faire rembourser le montant : rejeter la facture de l'opérateur d'abonnement et demander le remboursement du montant. Si le remboursement ne fonctionne pas avec l'opérateur d'abonnement, contester la facture auprès de l'opérateur de téléphonie mobile et demander le remboursement du montant.

***(Les abonnements cachés sont des pièges de coût sur Internet qui surviennent, par exemple, si vous appuyez accidentellement sur quelque chose)**

À quoi faire attention en matière d'offres « gratuites » ?

- Les bénéfices promis détournent généralement l'attention des coûts.
- Lisez les petits caractères (CGV) et faites défiler le site Web jusqu'en bas. Des coûts potentiels y sont cachés.
- Utilisez les données à caractère personnel avec parcimonie.
- Si les conditions du contrat mentionnent des durées contractuelles ou une résiliation, cela est généralement associé à des coûts.
- Le nom et l'adresse doivent figurer dans les mentions légales (pas uniquement une boîte postale). Une adresse à l'étranger peut rendre les réclamations plus difficiles.
- Vérifiez si une case non désirée est cochée. Parfois, seuls des astérisques (*) sont utilisés et la note et le prix sont cachés au bas de la page.

! Vous hésitez encore ? Laissez-vous conseiller de manière indépendante et neutre ! Pour de plus amples informations, contactez votre centrale des consommateurs. www.verbraucherzentrale.de