

# **Norton Internet Security™**

Guide de l'utilisateur

# Norton Internet Security™ Guide de l'utilisateur

Documentation version 10.0

Copyright © 2006 Symantec Corporation. Tous droits réservés.

Le logiciel et la documentation sous licence sont considérés "logiciel informatique commercial" et "documentation de logiciel informatique commercial" selon les définitions de la sections FAR 12.212 et soumis aux restrictions spécifiées dans les sections DFARS 52.227-19, "Commercial Computer Software - Restricted Rights" et DFARS 227.7202, "Rights in Commercial Computer Software or Commercial Computer Software Documentation", comme applicable, et à toute réglementation ultérieure. Toute utilisation, modification, reproduction, utilisation, représentation ou divulgation du logiciel ou de la documentation par le gouvernement des Etats-Unis ne pourra se faire que conformément au présent contrat.

Symantec, le logo Symantec, Norton, Ghost, GoBack, LiveUpdate, Norton AntiSpam, Norton AntiVirus, Norton Internet Security, Norton 360 et Norton SystemWorks, sont des marques commerciales ou des marques déposées de Symantec Corporation ou ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Windows est une marque de Microsoft Corporation. Les autres noms peuvent être des marques de leurs détenteurs respectifs.

Le produit décrit dans ce document est distribué aux termes d'une licence limitant son utilisation, sa copie, sa distribution et sa décompilation/ingénierie inverse. Ce document ne peut, en tout ou partie, être reproduit sous aucune forme et par aucun moyen sans l'autorisation préalable écrite de Symantec Corporation et de ses détenteurs de licence éventuels.

LA DOCUMENTATION EST FOURNIE "EN L'ETAT" ET TOUTE GARANTIE OU CONDITION D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, LES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITE MARCHANDE, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER OU DE RESPECT DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE EST REFUTEE, EXCEPTÉ DANS LA MESURE OÙ DE TELLES EXCLUSIONS SERAIENT TENUES POUR POUR LEGALEMENT NON VALIDES. SYMANTEC CORPORATION NE POURRA PAS ETRE TENUE RESPONSABLE DE DOMMAGES DIRECTS OU INDIRECTS EN RELATION AVEC LE CONTENU OU L'UTILISATION DE LA PRESENTE DOCUMENTATION. LES INFORMATIONS PRESENTES DANS CETTE DOCUMENTATION SONT SUJETTES A MODIFICATION SANS PREAVIS.

Symantec Corporation

20330 Stevens Creek Blvd.

Cupertino, CA 95014, Etats-Unis

<http://www.symantec.fr>

Imprimé en Irlande.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

# Table des matières

Chapitre 1	<b>Installation</b>	
	Avant de commencer .....	5
	Installation et activation de Norton Internet Security .....	5
	Si l'écran d'accueil n'apparaît pas .....	6
Chapitre 2	<b>Prise en main</b>	
	Démarrage de Norton Internet Security .....	7
	Activation de votre produit .....	8
	Exploration de la fenêtre principale .....	9
	Affichage de l'état des différentes catégories de protection .....	10
	A propos de l'indicateur de résumé d'état .....	11
	Pour plus d'informations .....	12
Chapitre 3	<b>Réaction aux urgences</b>	
	Si votre produit refuse de s'installer .....	15
	Si vous suspectez que votre ordinateur est infecté par un virus .....	16
Solutions de support EMEA		
Index		



Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Avant de commencer](#)
- [Installation et activation de Norton Internet Security](#)
- [Si l'écran d'accueil n'apparaît pas](#)

## Avant de commencer

Avant de commencer, fermez tous les programmes actifs sur votre ordinateur et vérifiez que vous êtes connecté à Internet.

Norton Internet Security contient un programme antivirus. Si d'autres programmes antivirus sont installés sur l'ordinateur, une boîte de dialogue peut s'afficher pour vous aider à les supprimer. Il est fortement recommandé de supprimer ces programmes. Suivez les instructions affichées à l'écran.

Norton Internet Security contient un programme de pare-feu. Si d'autres programmes de pare-feu sont installés sur l'ordinateur, il est fortement recommandé de les désinstaller pour éviter les erreurs d'installation.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation du programme concerné.



Si un message de pare-feu apparaît pendant l'installation, cliquez sur Oui pour utiliser le pare-feu de Norton Internet Security.

## Installation et activation de Norton Internet Security

Vous pouvez installer Norton Internet Security à partir d'un CD-ROM ou d'un fichier téléchargé.

### Pour installer et activer Norton Internet Security

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Si vous installez à partir d'un CD-ROM, insérez ce dernier dans le lecteur de CD-ROM.
  - Si vous avez téléchargé votre copie de Norton Internet Security, cliquez deux fois sur le fichier téléchargé.
- 2 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **Installer Norton Internet Security**.
- 3 Lisez le contrat de licence, saisissez votre clé de produit si un message vous le demande, puis cliquez sur **J'accepte**.  
Si vous n'acceptez pas les termes du contrat de licence, l'installation ne peut se poursuivre.
- 4 Dans l'écran Options d'installation, vérifiez les options d'installation, puis cliquez sur **Suivant**.
- 5 Dans l'écran Analyse pré-installation, cliquez sur **Lancer l'analyse**.  
Cette analyse dure quelques minutes.
- 6 Dans l'écran Confirmation de l'installation, cliquez sur **Suivant**.
- 7 Dans l'écran Activation, attendez que la barre de progression s'arrête, puis cliquez sur **Suivant**.
- 8 Si l'écran Norton Account apparaît, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Si vous avez déjà un compte Norton, complétez la section Connexion à un compte Norton Account existant.
  - Si vous voulez créer un nouveau compte Norton, complétez la section Créer un compte Norton.
- 9 Cliquez sur **Suivant**.
- 10 Dans l'écran Installation de Norton Internet Security terminée, vérifiez les détails de votre abonnement, puis cliquez sur **Terminer**.
- 11 Dans l'écran Bienvenue dans LiveUpdate, cliquez sur **Suivant** pour lancer la recherche des dernières mises à jour des produits.
- 12 Dans l'écran suivant de LiveUpdate, examinez la liste des mises à jour disponibles et cliquez sur **Terminer** pour lancer les mises à jour.  
Cela dure quelques minutes.
- 13 Dans le dernier écran de LiveUpdate, cliquez sur **Terminer**.

Se reporter à "Si l'écran d'accueil n'apparaît pas" à la page 6.

## Si l'écran d'accueil n'apparaît pas

Il arrive parfois que le lecteur de CD-ROM d'un ordinateur n'exécute pas automatiquement un CD-ROM.

### Pour démarrer l'installation depuis le CD-ROM :

- 1 Sur le Bureau, cliquez deux fois sur **Poste de travail**.
- 2 Dans la boîte de dialogue Poste de travail, cliquez deux fois sur l'icône représentant le lecteur de CD-ROM.
- 3 Dans la liste des fichiers, cliquez deux fois sur **CDstart.exe**.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Démarrage de Norton Internet Security
- Activation de votre produit
- Exploration de la fenêtre principale
- Affichage de l'état des différentes catégories de protection
- A propos de l'indicateur de résumé d'état
- Pour plus d'informations

## Démarrage de Norton Internet Security

Se reporter à  
"Réponse aux  
indicateurs d'état "  
à la page 11.

Norton Internet Security protège l'ordinateur sur lequel il est installé. Vous n'avez pas besoin de démarrer l'application pour activer la protection. Si Norton Internet Security détecte une situation nécessitant votre attention, une fenêtre apparaît pour vous aider.

Vous pouvez à tout moment lancer Norton Internet Security pour modifier des paramètres, vérifier la protection ou effectuer des opérations de maintenance préventive. Toutes les fonctions du programme sont accessibles à partir de la fenêtre principale.

### Pour démarrer Norton Internet Security

- ❖ Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans la zone de notification système de Windows, cliquez deux fois sur l'icône de **Norton Internet Security**.
  - Dans la barre des tâches de Windows, cliquez sur **Démarrer > Tous les programmes > Norton Internet Security > Norton Internet Security**.

## Activation de votre produit

Si vous n'avez pas activé le produit lors de l'installation, vous recevrez régulièrement une alerte Activation requise jusqu'à ce que vous procédiez à l'activation.

L'activation du produit permet de limiter le piratage informatique et garantit que vous utilisez un logiciel Symantec authentique.



Vous devez activer le produit dans les délais spécifiés par l'alerte. Dans le cas contraire, le produit cessera de fonctionner.

Vous pouvez activer votre produit directement depuis l'alerte Activation requise. Vous pouvez également utiliser le lien Activer votre produit sous la barre Support dans la fenêtre principale.. L'activation ne prend que quelques minutes.

### **Pour activer votre produit depuis l'alerte Activation requise :**

- 1 Dans la fenêtre de l'alerte, cliquez sur **Activer maintenant**.
- 2 Cliquez sur **OK**.
- 3 Dans la fenêtre Activation, cliquez sur **Suivant**.
- 4 Dans la fenêtre Activation effectuée, cliquez sur **Terminer**.

### **Pour activer votre produit à partir de la fenêtre principale :**

- 1 En haut de la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet correspondant à votre produit.
- 2 Ouvrez la barre **Support**.
- 3 Cliquez sur **Activer le produit**.
- 4 Dans la fenêtre Activation, cliquez sur **Suivant**.
- 5 Dans la fenêtre Activation effectuée, cliquez sur **Terminer**.

## En cas de problèmes d'activation

Si vous ne parvenez pas à vous connecter aux serveurs Symantec pour activer le produit, vérifiez d'abord qu'aucun logiciel de contrôle parental, installé sur votre ordinateur ou activé par votre Fournisseur d'Accès à Internet (FAI), ne bloque la connexion.

Un problème de connexion peut se produire si un logiciel de contrôle parental est utilisé. Si vous pensez que ce logiciel de contrôle parental bloque la connexion, configurez-le pour qu'il ne bloque pas la procédure d'activation. Pour modifier la configuration, vous devez vous connecter au logiciel de contrôle parental en tant qu'administrateur ou vous connecter à Internet via le FAI en tant qu'administrateur.

Si le logiciel de contrôle parental n'est pas la cause du problème ou que vous ne pouvez pas le reconfigurer pour résoudre ce problème, effectuez l'activation du produit par téléphone.



Avant de commencer, veuillez vous munir d'un papier et d'un crayon pour noter le code de déverrouillage que vous recevrez à la fin de l'appel.

### **Pour activer le produit par téléphone**

- 1 Déconnectez-vous d'Internet.
- 2 Dans la fenêtre Problème de connexion, cliquez sur **Activer mon logiciel par téléphone**, puis cliquez sur **Suivant**.



- 3 Dans la fenêtre Activation par téléphone, sélectionnez votre pays.
- 4 Composez le numéro indiqué à droite.
- 5 Suivez les invites vocales.

## Exploration de la fenêtre principale

Lorsque vous démarrez Norton Internet Security, la fenêtre principale s'ouvre. Les liens de la partie gauche et les barres d'options de la partie centrale de la fenêtre principale permettent d'accéder à toutes les fonctions, aux options, à l'aide et au support de Norton Internet Security.



### Pour explorer la fenêtre principale

Se reporter à  
[“Démarrage de Norton Internet Security”](#)  
à la page 7.

- 1 Démarrez Norton Internet Security.
- 2 Dans la partie gauche de la fenêtre principale, sous Liens rapides ou sous Tâches rapides, cliquez sur une option. Les options disponibles sont les suivantes :

Liens rapides	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Norton Account</b> permet de gérer les informations de tous vos produits Norton depuis un emplacement unique.</li> <li>■ <b>Aide</b> ouvre l'aide en ligne de Norton Internet Security.</li> <li>■ <b>Support technique</b> affiche la page Support du site Web de Symantec.</li> </ul>
Tâches rapides	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Exécuter LiveUpdate</b> permet de rechercher les derniers produits et mises à jour.</li> <li>■ <b>Analyser maintenant</b> permet de rechercher immédiatement les risques sur votre ordinateur.</li> <li>■ <b>Afficher l'historique</b> affiche les détails des dernières analyses effectuées.</li> </ul>

- 3
- Dans la partie centrale de la fenêtre, cliquez sur la barre d'options que vous voulez explorer. Les options disponibles sont les suivantes :

Tâches et analyses	Permet d'exécuter les tâches spécifiques à votre produit.
Paramètres	Permet de consulter et de personnaliser les options spécifiques à votre produit.
Rapports et statistiques	Permet de consulter le journal d'activités et l'encyclopédie de virus en ligne.
Support	Permet d'accéder au support technique, aux informations de sécurité, aux informations d'abonnement et de compte.

## Affichage de l'état des différentes catégories de protection

Norton Internet Security inclut Norton Protection Center.

Pendant que vous utilisez l'ordinateur, Norton Protection Center surveille la protection de votre ordinateur et de vos activités contre les menaces, les risques et les dommages. Avant de commencer une tâche, vous pouvez utiliser Norton Protection Center pour déterminer si vous pouvez continuer en toute sécurité.

### Pour afficher l'état des différentes catégories de protection

Se reporter à  
"Démarrage de  
Norton Internet  
Security"  
à la page 7.

- 1
- Dans la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet **Norton Protection Center**.
- 2
- Dans la fenêtre de Norton Protection Center, cliquez sur une catégorie de protection.
- 3
- Examinez l'état de chaque élément de la catégorie de protection sélectionnée.

## A propos des catégories de protection

En fonction des programmes installés avec Norton Protection Center, les catégories de protection peuvent être les suivantes :

Sécurité de base du PC	Affiche l'état des catégories de protection spécifiques à votre produit.
Connexion à Internet	Affiche l'état de la protection de vos messages entrants et sortants.
Sécurité de transaction	Affiche l'état de protection de vos transactions Internet, le cas échéant.

## A propos de l'ajustement d'un paramètre de catégorie de protection

Vous pouvez augmenter le niveau de protection d'une catégorie en ajustant un paramètre de catégorie.

Selon le type d'activité, vous pouvez activer ou désactiver un élément, modifier des paramètres ou actualiser l'état d'une fonction.

Pour plus d'informations, recherchez chaque élément dans l'index de l'aide en ligne de Norton Internet Security.

## A propos de l'indicateur de résumé d'état

L'onglet Norton Protection Center récapitule vos niveaux de protection pour les différentes activités telles que le courrier électronique et la navigation Web. Il évalue un niveau de protection général basé sur les programmes de sécurité installés sur l'ordinateur.

Un indicateur d'état apparaît dans la partie gauche de la fenêtre principale. Les différents états sont les suivants :

Sécurisé	Aucune action n'est requise de votre part.
Attention requise	Certains problèmes nécessitent votre attention mais l'ordinateur n'est pas en danger.
A risque	Certains problèmes menacent les données de l'ordinateur ou son aptitude à fonctionner correctement.

## Réponse aux indicateurs d'état

Lorsqu'un indicateur signale un état nécessitant votre attention, vous pouvez réagir immédiatement.

### Pour répondre aux indicateurs d'état

❖ Dans la fenêtre principale, cliquez sur **Corriger maintenant**.

Si vous utilisez Windows Media Center Edition, un message peut solliciter une réponse ou une autre intervention. Dans la plupart des cas, nous vous conseillons de fermer le message et d'utiliser votre PC pour effectuer les tâches requises.

### Pour répondre à une alerte de Media Center

- ❖ Lorsqu'une alerte apparaît, effectuez l'une des opérations suivantes :
- Si vous lisez le message sur votre PC Media Center, cliquez sur **Suivant** et consultez le message affiché.
  - Si vous utilisez une extension, lisez le message, puis cliquez sur **OK**.  
Il peut être nécessaire d'utiliser la souris et le clavier pour effectuer le suivi du problème.

## Pour plus d'informations

La documentation du produit offre une assistance pour l'utilisation de Norton Internet Security. Vous trouverez les informations requises sur votre ordinateur et sur le site Web de Symantec.

### Accès à l'aide

Vous pouvez accéder à l'aide où que vous vous trouviez dans votre produit Symantec. Des liens vers des informations complémentaires fournissent des détails spécifiques à la tâche que vous effectuez. L'aide en ligne permet d'accéder à un guide décrivant la plupart des fonctions et des tâches du produit que vous pouvez exécuter.

#### Pour accéder à l'aide

- 1 Dans la fenêtre principale, sous Liens rapides, cliquez sur **Aide**.
- 2 Dans le volet de gauche de la fenêtre d'aide, sélectionnez un onglet. Les options disponibles sont les suivantes :

Sommaire	Affiche l'aide classée par rubriques.
Index	Fournit la liste des mots-clés de toutes les rubriques d'aide, classés par ordre alphabétique.
Rechercher	Ouvre un champ de recherche dans lequel vous pouvez saisir un mot ou une expression.

Vous pouvez imprimer chaque rubrique de l'aide.

#### Pour imprimer une rubrique de l'aide

- 1 Dans la fenêtre Aide, cliquez sur l'onglet **Sommaire**.
- 2 Dans la liste, sélectionnez la rubrique à imprimer et cliquez sur **Imprimer**.
- 3 Choisissez si vous voulez imprimer la rubrique sélectionnée seule ou accompagnée de toutes ses sous-rubriques.
- 4 Cliquez sur **OK**.

### Accès à l'aide des fenêtres et des écrans

L'aide affichée concerne la boîte de dialogue ou l'écran en cours d'utilisation.

#### Pour accéder à l'aide des fenêtres et des écrans

- ❖ Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans la fenêtre principale de Norton Internet Security, cliquez sur la barre **Tâches et analyses** ou **Paramètres**, cliquez sur une option et cliquez sur **Aide**.
  - Dans la fenêtre principale de Norton Protection Center, cliquez sur **Plus d'infos**.

## Accès à la version PDF du guide de l'utilisateur

Le *Guide de l'utilisateur de Norton Internet Security* est à votre disposition sur le CD-ROM au format PDF. Pour pouvoir lire le PDF, Adobe® Reader® doit être installé sur l'ordinateur.



Si vous avez téléchargé ce produit, le PDF et Adobe Reader n'étaient pas inclus. Vous devez télécharger le PDF depuis le site de Symantec et Adobe Reader depuis le site Web d'Adobe.

### Pour installer Adobe Reader à partir du CD-ROM

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Dans la fenêtre qui apparaît, cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Le cas échéant, cliquez deux fois sur le dossier **WINNT**.
- 4 Dans la fenêtre du CD-ROM, cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 5 Le cas échéant, cliquez deux fois sur le dossier **Adobe**.
- 6 Cliquez deux fois sur le fichier programme.
- 7 Suivez les instructions pour sélectionner un dossier pour Adobe Reader et effectuer l'installation.

Une fois Adobe Reader installé, vous pouvez lire le fichier PDF depuis le CD-ROM.

### Pour lire la version PDF du guide de l'utilisateur depuis le CD-ROM

- 1 Insérez le CD dans le lecteur de CD-ROM.
- 2 Dans la fenêtre qui apparaît, cliquez sur **Parcourir le CD**.
- 3 Le cas échéant, cliquez deux fois sur le dossier **WINNT**.
- 4 Dans la fenêtre du CD-ROM, cliquez deux fois sur le dossier **Manual**.
- 5 Cliquez deux fois sur le fichier PDF.

Vous pouvez également copier le guide de l'utilisateur sur votre ordinateur dur et le lire depuis cet emplacement.

### Pour lire le guide de l'utilisateur que vous avez copié sur votre ordinateur

- 1 Accédez à l'emplacement dans lequel vous avez copié le fichier PDF.
- 2 Cliquez deux fois sur le fichier PDF.

## Accès au site Web de Symantec

Vous pouvez accéder au site Web de Symantec à partir de votre produit et en utilisant un navigateur.

### Pour accéder au site Web de Symantec à partir de votre produit

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet **Norton Internet Security**.
- 2 Cliquez sur la barre **Support**.

- 3 Sélectionnez la page du site Web de Symantec que vous souhaitez afficher. Les options disponibles sont les suivantes :

Aidet et support technique	<b>Visiter le site Web du support</b> ouvre la page Support, depuis laquelle vous pouvez accéder au support technique, au service clientèle et obtenir des informations concernant les virus et les logiciels espions.
Informations générales sur la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Symantec Security Response</b> ouvre la page Security Response, depuis laquelle vous pouvez mettre à jour votre protection et consulter des informations concernant les dernières technologies de protection.</li> <li>■ <b>Plus de solutions Symantec</b> ouvre le site Web Symantec Store, sur lequel vous pouvez obtenir des informations sur tous les produits Symantec.</li> </ul>
Informations d'abonnement et de compte	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>A propos de Norton Internet Security</b> affiche une boîte de dialogue contenant des informations sur cette version de votre produit.</li> <li>■ <b>Club Symantec</b> ouvre la page du Club Symantec, qui contient des articles, des conseils, des outils, des informations de support et d'autres informations utiles.</li> <li>■ <b>Activer votre produit</b> ouvre la page Web Activation ou signale l'état actuel de l'activation du produit.</li> <li>■ <b>Abonnement</b> permet de gérer votre abonnement.</li> </ul>

#### Pour accéder au site Web de Symantec à partir de la section Rapports et statistiques

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet **Norton Internet Security**, puis cliquez sur la barre **Rapports et statistiques**.
- 2 Cliquez sur **Afficher l'encyclopédie de virus en ligne**.

#### Pour accéder au site Web de Symantec depuis le navigateur

- 1 Ouvrez votre navigateur.
- 2 Rendez-vous à la page suivante :  
[www.symantec.fr](http://www.symantec.fr)

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Si votre produit refuse de s'installer
- Si vous suspectez que votre ordinateur est infecté par un virus

## Si votre produit refuse de s'installer

L'analyse pré-installation vérifie l'ordinateur pour rechercher les risques susceptibles d'interférer avec l'installation. Si vous n'effectuez pas cette analyse, l'installation risque d'échouer. Si cela se produit, recommencez l'installation et effectuez l'analyse pré-installation comme indiqué.

Après avoir effectué cette analyse pré-installation, supprimez les fichiers résiduels de la première tentative d'installation.

Après avoir supprimé les fichiers temporaires, recommencez l'installation et effectuez l'analyse pré-installation de Symantec pour vous assurer que le problème est résolu.

Si vous êtes connecté à Internet, vous pouvez utiliser Norton Removal Tool pour supprimer tout fichier d'installation résiduel. Norton Removal Tool est disponibles à l'URL suivante :

[www.symantec.com/symnrt](http://www.symantec.com/symnrt)

### Pour supprimer les fichiers d'installation résiduels :

- 1 Dans la barre des tâches de Windows, cliquez sur **Démarrer > Exécuter**.
- 2 Dans la boîte de dialogue Exécuter, saisissez **%TEMP%**
- 3 Cliquez sur **OK**.
- 4 Le dossier temp étant ouvert, cliquez sur **Tout sélectionner** dans le menu Edition.
- 5 Appuyez sur **Suppr**.



Si vous n'êtes pas sûr des fichiers à supprimer, déplacez-les dans un autre dossier.

- 6 Fermez la fenêtre du dossier temp.

## Si vous suspectez que votre ordinateur est infecté par un virus

Si vous ne pouvez pas exécuter l'analyse pré-installation mais que vous pouvez vous connecter à Internet, vous pouvez exécuter une détection de virus depuis le site Web de Symantec Security Response.

### Recherche de virus avec Symantec Security Check

L'analyse Symantec Security Check basée sur le Web utilise les fichiers de mise à jour de la protection les plus récents, incluant des mises à jour créées après votre achat du produit.

#### **Pour rechercher les virus avec Symantec Security Check :**

- 1 Visitez le site Web de Symantec Security Response à l'adresse suivante :  
<http://security.symantec.fr>
- 2 Dans la première fenêtre de Symantec Security Check cliquez sur **Commencer**.
- 3 Cliquez sur **Démarrer** sous Recherche de virus.
- 4 Dans la fenêtre Contrat de licence, lisez les termes du contrat puis cliquez sur **J'accepte**.  
Si vous n'acceptez pas les termes du contrat, l'analyse antivirus ne peut pas se poursuivre.
- 5 Cliquez sur **Suivant**.
- 6 Dans la fenêtre Politique de confidentialité, lisez les termes de la politique puis cliquez sur **J'accepte**.  
Si vous n'acceptez pas, vous ne pourrez pas poursuivre l'analyse antivirus.
- 7 Cliquez sur **Suivant**.



# Solutions de support

## EMEA

### A propos du Support

Bienvenue dans le Support Symantec. Pour vous aider à trouver la réponse à votre question ou problème, plusieurs options faciles d'accès et simples à utiliser vous sont offertes :

### Comment utiliser ce guide

Support pour l'installation, la configuration et la résolution de problèmes techniques des produits Symantec.

- A l'aide du tableau ci-dessous, définissez le type de support dont vous avez besoin.
- Reportez-vous à la section correspondante et utilisez nos options de support en ligne pour résoudre votre problème.
- Si nos outils de support en ligne ne suffisent pas à résoudre votre problème, contactez-nous par courrier électronique, messagerie instantanée ou téléphone.

Veuillez consulter le tableau récapitulatif ci-dessous pour trouver des solutions aux problèmes courants :

Problème	Service clientèle	Support technique	Support antiviral et suppression de virus
Impossible d'activer le produit	X		
Questions concernant le renouvellement d'abonnement	X		
Achat du produit en ligne	X		

Problème	Service clientèle	Support technique	Support antiviral et suppression de virus
Obtention d'informations sur les produits ou de versions d'évaluation	X		
Achat d'une mise à niveau du produit	X		
Problèmes lors du téléchargement du produit	X		
Remplacement des CD et des manuels défectueux	X		
Problèmes pendant ou après l'installation		X	
Problèmes de connexion à Internet		X	
Impossible d'envoyer ou de recevoir du courrier électronique		X	
Le produit affiche un message d'erreur		X	
Messages d'erreur LiveUpdate		X	
Détection et suppression de virus ou de logiciels espions			X

Problème	Service clientèle	Support technique	Support antiviral et suppression de virus
Conseils pour protéger et sécuriser votre ordinateur			X

## Service clientèle

Options de support du Service clientèle

- [Support en ligne](#)
- [Support par courrier électronique](#)
- [Support téléphonique](#)
- [Numéros de support du Service clientèle](#)

## Support en ligne

Les réponses aux questions destinées au Service clientèle peuvent être consultées sur le site Web du Support technique Symantec :

<http://www.symantec.fr>

Pour obtenir de l'aide concernant l'activation du produit ou pour toute question concernant l'abonnement, lisez ce qui suit :

### Services d'abonnement

Les produits de sécurité Internet de Symantec incluent un service d'abonnement qui permet de recevoir des mises à jour par l'intermédiaire de LiveUpdate. Ces mises à jour vous permettent d'obtenir les toutes dernières définitions de virus et de logiciels espions, ainsi que des correctifs et des améliorations de produits. La durée du service d'abonnement dépend de votre produit Symantec.

A l'approche du terme de votre période d'abonnement, vous serez invité à le renouveler. Ouvrez votre produit, cliquez sur LiveUpdate et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Pour toute question concernant le service d'abonnement, consultez :

<http://www.symantec.com/frsupport/subscribe>

### Activation du produit

Certains produits Symantec requièrent l'activation de produits pour vous protéger contre les logiciels piratés et contrefaits. Au cours de l'installation, vous êtes invité à saisir la clé d'activation de produits. Cette clé se trouve généralement sur un autocollant apposé sur la pochette du CD. Si vous avez téléchargé le produit à partir du Symantec Store, la clé de produits est enregistrée sur votre ordinateur lors du téléchargement. Pour toute question concernant l'activation du produit, consultez :

<http://www.symantec.com/techsupp/activation>

## Support par courrier électronique

Formulaire en ligne du Service clientèle

Pour envoyer un message électronique au Service clientèle, utilisez le formulaire en ligne prévu à cet effet :

<http://www.symantec.com/csemea>

Vous recevrez une réponse par courrier électronique.

## Support téléphonique

Pour un support supplémentaire, contactez un représentant du Support Symantec par téléphone.

<http://www.symantec.com/region/fr/techsupp>.

## Numéros de support du Service clientèle

Pays	Code d'accès international	Numéro de téléphone
Afrique du Sud	(+27)	011 797 6666
Allemagne	(+49)	069 6641 0300 or 0900 – 1101310*
Arabie saoudite (support en anglais uniquement)	(+966)	800 8440734
Autriche	(+43)	01 501 375 020
Belgique	(+32)	02 713 1700
Canada (Français)	(+1)	800 561 0820
Danemark	(+45)	35 44 57 00
Espagne	(+34)	091 662 4413
Finlande	(+358)	09 2293 0410
France	(+33)	01 73 01 84 85
Irlande	(+353)	01601 1906

Pays	Code d'accès international	Numéro de téléphone
Israël	(+972)	1 80 945 0644
Italie	(+39)	02 48 270 000
Luxembourg	(+352)	029 84 79 50 20
Norvège	(+47)	23 05 33 00
Pays-Bas	(+31)	020 5040 565
Pologne	(+48)	0-0800 702005
Royaume-Uni	(+44)	020 76165600
Suède	(+46)	08 703 9615
Suisse	(+41)	01 212 6262

## Adresse postale du Service clientèle

Symantec Consumer Support  
 PO Box 5689  
 Dublin 15  
 Irlande

## Support technique

Options de support technique

- [Support en ligne](#)
- [Support par courrier électronique](#)
- [Support par messagerie instantanée](#)
- [Support téléphonique](#)

## Support en ligne

Symantec fournit un support technique GRATUIT sur le site Web du Support :  
<http://www.symantec.com/frsupport>

Les outils AutoFix vous permettent de résoudre des problèmes courants relatifs à votre produit. Vous pouvez également effectuer gratuitement une recherche dans notre base de solutions en ligne pour trouver des réponses à de nombreux problèmes courants.

## Support par courrier électronique

Pour envoyer un message électronique à un représentant du support technique, vous pouvez utiliser le formulaire en ligne disponible à l'adresse :

<http://www.symantec.com/frsupport>

Vous recevrez une réponse par courrier électronique.

## Support par messagerie instantanée

Pour discuter en ligne et en direct avec un représentant du support technique, rendez-vous à l'adresse suivante :

<http://www.symantec.com/frsupport>

## Support téléphonique

Symantec propose un support téléphonique payant. Pour obtenir de plus amples informations concernant les tarifs et les politiques, consultez le site Web du Support à l'adresse suivante :

<http://www.symantec.com/frsupport>

Pays	Code d'accès international	Numéro de téléphone
Afrique du Sud	(+27)	011 797 6701
Allemagne	(+49)	069 6641 0353 or 0900 1 101 307 *
Arabie saoudite (support en anglais uniquement)	(+966)	800 8440742
Autriche	(+43)	01 501 375 023
Belgique	(+32)	02 713 1701
Canada (Français)	(+1)	(450) 926 5620
Danemark	(+45)	35 44 57 20

Pays	Code d'accès international	Numéro de téléphone
Espagne	(+34)	091 662 4413
Finlande	(+358)	09 2293 0418
France	(+33)	01 7301 8487
Grèce (support en anglais uniquement)	(+30)	0-0800 3122 5533
Irlande	(+353)	01 601 1901
Israël	(+972)	1 80 945 4814
Italie	(+39)	02 4528 1052
Luxembourg	(+352)	040 66615613
Norvège	(+47)	23 05 33 30
Pays-Bas	(+31)	020 5040 511
Pologne	(+48)	0-0800 3111269
Royaume-Uni	(+44)	020 7616 5813
Suède	(+46)	08 735 5024
Suisse	(+41)	01 212 1847
Turquie (support en anglais uniquement)	(+90)	0-0800 31922433

\* Veuillez noter que l'option de support technique par téléphone est payante. Pour obtenir les tarifs et de plus amples informations, consultez <http://www.symantec.com/frsupport>. Symantec Corporation se réserve le droit de modifier les tarifs sans préavis.

Ce service Premium vous sera facturé par minute. Veuillez consulter le site Web pour obtenir des informations concernant les tarifs.

## Support pour les versions anciennes et interrompues

En général, le support téléphonique et le support interactif en ligne des produits Symantec pour particuliers sont disponibles pendant deux ans après la date de lancement de la version du produit. Par exemple, si vous possédez Norton AntiVirus 2007, le support téléphonique et le support interactif en ligne sont disponibles pendant deux ans après le lancement de cette version du produit. Une fois que les services de support téléphonique et de support interactif en ligne sont interrompus pour une certaine version d'un produit, vous pouvez continuer à accéder à la base de solutions sur notre site Web afin de trouver les réponses à vos questions. Nous vous recommandons de mettre à niveau vos produits avec les dernières versions afin de profiter d'un support permanent pour ce produit.

Pour plus d'informations, consultez notre politique de support en ligne :

[http://www.symantec.com/frsupport/support\\_policy.html](http://www.symantec.com/frsupport/support_policy.html)

## Solutions de lutte contre les virus et les logiciels espions

Vous suspectez que votre ordinateur est infecté par un logiciel espion ou par un virus ? Nous vous offrons des conseils d'experts et des services de dépannage pour identifier et supprimer toute menace et protéger votre ordinateur.

- [Support en ligne](#)
- [Solutions de lutte contre les virus et logiciels espions par téléphone](#)

## Support en ligne

L'environnement informatique devient de plus en plus sophistiqué et compliqué. Il en est de même pour les menaces. Nous mettons à votre disposition les toutes dernières informations de sécurité. A partir de notre site Web, vous pourrez :

- effectuer gratuitement une recherche dans la bibliothèque des risques de sécurité et de virus afin de trouver des informations vous permettant de supprimer toutes les menaces ;
- lire les conseils sur la sécurité pour protéger votre environnement informatique ;
- réaliser gratuitement une analyse antivirus en ligne ;
- réaliser gratuitement une analyse de sécurité en ligne ;
- obtenir des outils de suppression gratuits pour les menaces tenaces ;
- consulter des articles sur la sécurité PC, la cybercriminalité et bien plus encore.

Consultez :

<http://www.symantec.com/region/fr/avcenter>



## Solutions de lutte contre les virus et logiciels espions par téléphone

Symantec propose un service spécialisé de solutions de lutte contre les virus et logiciels espions mettant à votre disposition des spécialistes hautement qualifiés pour supprimer toute menace de votre système et sécuriser ce dernier. Ces spécialistes vous donneront également des conseils sur la manière de mieux protéger votre environnement informatique à l'avenir.

### Avantages du service de solutions de lutte contre les virus et logiciels espions :

- Diagnostics d'infection par logiciel espion ou par virus : nous pouvons déterminer si votre problème est causé par un logiciel espion ou par un virus. Ainsi, vous saurez exactement ce qu'il vous reste à faire.
- Suppression de logiciels espions et de virus : certains virus et logiciels espions peuvent s'introduire dans le système d'exploitation et sont difficiles à supprimer, même à l'aide du tout dernier logiciel de sécurité. Nos consultants Norton certifiés vous aideront à supprimer de votre système les logiciels espions et virus les plus tenaces.
- Les réponses que vous attendez : nos consultants certifiés Norton peuvent identifier la menace et vous envoyer par écrit des instructions, vous guider tout le long du processus ou même supprimer de votre système la menace à distance (à condition que vous disposiez d'une connexion Internet suffisante).
- Conseils pour protéger et sécuriser votre système : non seulement nos consultants Norton certifiés identifient et suppriment les menaces, mais ils donnent également des conseils et astuces pour vous protéger plus efficacement contre des menaces en ligne de plus en plus nombreuses.
- Suivi par courrier électronique : nous voulons nous assurer que votre problème est bel et bien résolu. Nous attachons une grande importance à l'état de votre ordinateur et votre avis nous intéresse. C'est pourquoi nous vous donnons l'occasion de nous apporter vos commentaires afin d'améliorer nos services.

La consultation téléphonique est payante. Veuillez consulter notre site Web pour obtenir les tarifs et de plus amples informations :

<http://www.symantec.com/frsupport>

Pays	Code d'accès international	Numéro de téléphone
Afrique du Sud	(+27)	011 797 6711
Allemagne	(+49)	069 6641 0371
Autriche	(+43)	01 501595207
Belgique (Flamand)	(+32)	02 713 1701
Belgique (Français)	(+32)	02 2566614

Pays	Code d'accès international	Numéro de téléphone
Canada (Français)	(+1)	450-926-5620
Danemark	(+45)	35 445720
Espagne	(+34)	091 662 4413
Finlande	(+358)	09 22 930418
France	(+33)	01 73 01 84 86
Irlande	(+353)	01 6015800
Italie	(+39)	02 4527 9009
Norvège	(+47)	23 05 33 30
Pays-Bas	(+31)	020 5040 511
Pologne	(+48)	0-0-800 311 12 69
Royaume-Uni	(+44)	020 7744 0061
Suède	(+46)	08 7355024
Suisse	(+41)	0 448110800

\* Veuillez noter que l'option de service de suppression des virus et logiciels espions par téléphone est payante. Pour obtenir les tarifs et de plus amples informations, consultez <http://www.symantec.com/frsupport>. Symantec Corporation se réserve le droit de modifier les tarifs sans préavis.

## ClubSymantec

Consultez le site Web ClubSymantec et abonnez-vous gratuitement au bulletin d'informations mensuel ClubSymantec

Nous vous invitons à visiter ClubSymantec, notre centre de ressources unique dédié à la sécurité Internet et à l'informatique. Notre souhait est de rendre l'utilisation de votre ordinateur à la fois sûre, agréable et efficace. Que vous vous serviez de votre ordinateur pour gérer vos finances personnelles, effectuer des achats en ligne ou partager vos dernières photos numériques avec vos proches, ClubSymantec est là pour améliorer votre confort d'utilisation. Notre objectif est de vous fournir en toute

circonstance les informations et les outils adéquats afin de vous faire profiter des dernières nouveautés en matière de sécurité Internet.

Nous mettons régulièrement à jour les sites ClubSymantec avec de nouveaux articles, contenus multimédia et autres fonctions de support. Le site ClubSymantec vous est entièrement dédié : vous pouvez y jouer, trouver des réponses à vos questions et, surtout, y apprendre énormément de choses utiles !

Pour en savoir plus, consultez le site <http://www.clubsymantec.com>. Sélectionnez votre pays dans le menu déroulant.

Nous mettons tout en œuvre pour garantir l'exactitude de ces informations. Cependant, elles sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Symantec Corporation se réserve le droit de modifier ces informations sans préavis.



# Index

## A

- activation
  - par téléphone 8
  - problème 8
  - procédure 8
- activation par téléphone 8
- Adobe Reader
  - installation 13
  - utilisation pour lire les PDF 13
- Aide
  - accès 12
  - impression 12
- analyse pré-installation
  - exécution pendant l'installation 5
  - problèmes d'exécution 15
- analyses
  - exécution pendant l'installation 5
  - Symantec Security Check 16
- antivirus, protection
  - analyse pré-installation 15
  - Symantec Security Check 16

## C

- CD-ROM
  - démarrage de l'installation 6
  - écran d'accueil 6
  - lecture du pdf du guide d'utilisation 6

## D

- dépannage
  - activation 8
  - Afficher l'historique 9
  - installation 15

## F

- fenêtre principale
  - Liens rapides 9
  - LiveUpdate 9
  - options 9
  - Paramètres 9
  - Rapports et statistiques 9
  - Support 9
  - Tâches et analyses 9
  - Tâches rapides 9

## G

- guide de l'utilisateur (PDF)
  - ouverture 13
  - sur le CD-ROM 13

## I

- indicateurs d'état
  - Media Center 11
  - réponse 11
- Informations d'abonnement et de compte 13
- installation
  - à partir du CD-ROM 5
  - problème 15-16
- Internet 10

## L

- LiveUpdate
  - accès depuis la fenêtre principale 9
  - obtention des mises à jour de produits 9

## N

- Norton Internet Security
  - démarrage 7

- fenêtre principale 9
- icône du Bureau 7
- Norton Protection Center
  - catégories de protection 10
  - dans la barre des tâches de Windows 11
  - indicateur d'état 11
  - niveaux de protection 11

## P

- problème
  - activation 8
  - installation 6

## S

- Sécurité de base du PC 10
- Sécurité de transaction 10
- support technique
  - de Symantec 13
  - pour Norton Internet Security 13
- Symantec Security Check 16
- Symantec, site Web
  - accès depuis le menu Aide 13
  - accès depuis Rapports et statistiques 13
  - accès depuis votre navigateur 13
  - accès depuis votre produit 13
  - activation 13
  - Club Symantec 13
  - encyclopédie de virus en ligne 13
  - Plus de solutions Symantec 13
  - Security Response 13
  - support 13