

Norton SystemWorks™ Basic Edition

Guide de l'utilisateur

Norton SystemWorks™ Basic Edition User Guide

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 section 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>

Table des matières

Chapitre 1	Installation	
	Avant de commencer	5
	Installation et activation de Norton SystemWorks Basic Edition	5
	Si l'écran d'accueil n'apparaît pas	6
	Que faut-il faire si Windows ne démarre plus après l'installation de Norton SystemWorks ?	7
	Installation de composants après l'installation	7
Chapitre 2	Prise en main	
	Démarrage de Norton SystemWorks Basic Edition	9
	Démarrage de Norton GoBack avant Windows	10
	Activation de votre produit	10
	Exploration de la fenêtre principale	11
	Affichage de l'état des différentes catégories de protection	12
	A propos de l'indicateur de résumé d'état	13
	Pour plus d'informations	13

Solutions de support EMEA

Index

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Avant de commencer](#)
- [Installation et activation de Norton SystemWorks Basic Edition](#)
- [Si l'écran d'accueil n'apparaît pas](#)
- [Que faut-il faire si Windows ne démarre plus après l'installation de Norton SystemWorks ?](#)
- [Installation de composants après l'installation](#)

Avant de commencer

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

N'installez pas ce produit si vous pensez qu'il y a des données perdues ou endommagées sur l'ordinateur ou un problème avec votre disque dur.

Installation et activation de Norton SystemWorks Basic Edition

Vous pouvez installer Norton SystemWorks Basic Edition à partir d'un CD-ROM ou d'un fichier téléchargé.

Pour installer et activer Norton SystemWorks Basic Edition

- 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 SystemWorks Basic Edition, cliquez deux fois sur le fichier téléchargé.

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

- 2 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **Norton SystemWorks Basic Edition**.
- 3 Lisez le contrat de licence, saisissez votre clé de produit si un message vous demande de la faire, 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 Confirmation de l'installation, cliquez sur **Terminer** pour redémarrer votre ordinateur.
Le redémarrage prendra quelques minutes. Patientez pendant l'affichage de l'écran Activation.
- 6 Dans l'écran Activation, patientez jusqu'à ce que la barre de progression s'arrête. L'activation prend quelques minutes.
- 7 Si l'écran Norton Account apparaît, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous avez déjà un Norton Account, complétez la section Connexion à un Norton Account existant.
 - Si vous voulez créer un nouveau Norton Account, complétez la section Créer un Norton Account.
- 8 Cliquez sur **Suivant**.
- 9 Dans l'écran Confirmation de l'installation de Norton SystemWorks Basic Edition, cliquez sur **Terminer** pour redémarrer votre ordinateur.
- 10 Dans l'écran Bienvenue dans LiveUpdate, cliquez sur **Suivant** pour lancer la recherche des dernières mises à jour des produits.
- 11 Dans l'écran suivant de LiveUpdate, examinez la liste des mises à jour disponibles et cliquez sur **Terminer** pour lancer les mises à jour.
- 12 Dans le dernier écran de LiveUpdate, cliquez sur **Terminer**.
- 13 Il est recommandé de redémarrer votre ordinateur à l'affichage d'un message vous y invitant.

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**.
- 4 Dans la liste de fichiers, cliquez deux fois sur **NCDstart.exe**.

Que faut-il faire si Windows ne démarre plus après l'installation de Norton SystemWorks ?

Il peut arriver que Windows ne démarre pas après l'installation de Norton SystemWorks. Si cela se produit, redémarrez l'ordinateur et désactivez Norton GoBack avant que Windows ne démarre. Une fois dans Windows, désinstallez Norton GoBack.



Après avoir désinstallé Norton GoBack, visitez le site Web Symantec spécialement consacré à ce problème : Rendez-vous à la page suivante :

<http://service.symantec.com/ngb1>

Pour désactiver Norton GoBack avant le démarrage de Windows

- 1 Redémarrez l'ordinateur.
- 2 Lorsque l'écran d'amorçage de Norton GoBack apparaît, appuyez sur la barre d'espace.
- 3 Dans le menu de démarrage de GoBack, cliquez sur **Désactiver**.
Un message vous informe que la désactivation de Norton GoBack aura pour effet d'effacer l'historique.
- 4 Cliquez sur **Oui**.
- 5 Cliquez sur **Continuer**.
L'ordinateur redémarre automatiquement et Norton GoBack est désactivé.

Installation de composants après l'installation

Lorsque vous installez Norton SystemWorks Basic Edition, le volet des options d'installation affiche une liste de composants que vous pouvez choisir d'installer ou non. Si vous choisissez de ne pas installer ces composants au cours de l'installation, vous pouvez les ajouter ultérieurement à l'aide de votre CD.

Si vous avez téléchargé Norton SystemWorks Basic Edition, vous pouvez accéder à ces composants dans le répertoire Norton.

Pour installer ces composants après l'installation à l'aide du CD

- 1 Insérez le CD Norton SystemWorks Basic Edition dans le lecteur CD-ROM de votre ordinateur.
- 2 Dans la fenêtre principale, cliquez sur Installer Norton SystemWorks Basic Edition.
- 3 Dans le volet Modifier l'installation, cliquez sur **Modifier**.
- 4 Dans le volet des options d'installation, sélectionnez les composants que vous souhaitez installer, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions à l'écran.

Pour installer ces composants après l'installation à l'aide de fichiers téléchargés

- 1 Sur votre bureau, sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > Ajout/suppression de programmes**.
- 2 Dans le volet Ajout/suppression de programmes, cliquez sur Norton SystemWorks Basic Edition, puis sur **Modifier**.
- 3 Dans le volet Modifier l'installation, cliquez sur **Modifier**.

- 4 Dans le volet des options d'installation, sélectionnez les composants que vous souhaitez installer, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions à l'écran.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Démarrage de Norton SystemWorks Basic Edition](#)
- [Démarrage de Norton GoBack avant Windows](#)
- [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 SystemWorks Basic Edition

Se reporter à
"Réponse aux
indicateurs d'état "
à la page 13.

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

Vous pouvez à tout moment lancer Norton SystemWorks Basic Edition 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 SystemWorks Basic Edition

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

Démarrage de Norton GoBack avant Windows

Chaque fois que vous lancez votre ordinateur, l'écran d'amorçage de Norton GoBack apparaît juste avant le démarrage de Windows. Vous avez trois secondes pour appuyer sur la barre d'espacement pour accéder aux fonctions de récupération de Norton GoBack. Si vous n'appuyez pas sur la barre d'espacement, l'ordinateur démarre normalement.

Lorsque vous n'arrivez pas à lancer Windows, vous pouvez avoir recours au menu d'amorçage pour accéder à la fonction de restauration du disque dur. Cela vous permet de restaurer le disque dur et vous protège contre les défaillances logicielles et système.

Pour démarrer Norton GoBack avant de démarrer Windows

- 1 Démarrez l'ordinateur.
- 2 Lorsque l'écran d'amorçage de Norton GoBack apparaît, appuyez sur la barre d'espacement.
- 3 Si vous choisissez de ne pas utiliser le menu d'amorçage, cliquez sur **Continuer**. Votre ordinateur procède alors au démarrage normal.

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**.

Exploration de la fenêtre principale

Lorsque vous démarrez Norton SystemWorks Basic Edition, 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 SystemWorks Basic Edition.



Pour explorer la fenêtre principale

Se reporter à
[“Démarrage de Norton SystemWorks Basic Edition”](#)
à la page 9.

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

- 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	Vous permet d'afficher des rapports et des statistiques sur les composants que vous avez installés.
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 SystemWorks Basic Edition 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 SystemWorks
Basic Edition"
à la page 9.

- 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 des transactions	Affiche l'état de protection de vos transactions Internet, le cas échéant.

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 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.
Vulnérable	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 SystemWorks Basic Edition. 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 sont les suivantes :

Sommaire	Affiche l'aide classée par rubriques
Index	Fournit la liste de toutes les rubriques d'aide classées 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 d'aide, cliquez sur l'onglet **Sommaire**.
- 2 Dans la liste du sommaire, 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 Protection Center, cliquez sur **Plus d'infos**.

Accès à la version PDF du guide de l'utilisateur

Le *Guide de l'utilisateur de Norton SystemWorks Basic Edition* 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 SystemWorks Basic Edition**.
- 2 Ouvrez la barre **Support**.

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

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

Pour accéder au site Web de Symantec à partir de la section Support

- 1 Dans la fenêtre principale, cliquez sur l'onglet **Norton SystemWorks Basic Edition**, puis cliquez sur la barre **Support**.
- 2 Sélectionnez l'un des liens suivants pour accéder au site Web de Symantec :
 - Support technique
 - Symantec Security Response
 - Plus de solutions Symantec
 - Symantec Security Response
 - Club Symantec

Pour accéder au site Web de Symantec depuis le navigateur

- 1 Ouvrez votre navigateur.
- 2 Rendez-vous à la page suivante :
www.symantec.fr

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

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
 - alertes 10
 - procédure 10
- Adobe Reader
 - installation 14
 - utilisation pour lire les PDF 14
- Aide
 - accès 13
 - impression 13
- Attention requise 13

C

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

D

- dépannage
 - Afficher l'historique 11

F

- fenêtre principale
 - Liens rapides 11
 - LiveUpdate 11
 - options 11
 - Paramètres 11
 - Rapports et statistiques 11
 - Support 11
 - Tâches et analyses 11
 - Tâches rapides 11

G

- guide de l'utilisateur (PDF)
 - ouverture 14
 - sur le CD-ROM 14

I

- indicateurs d'état
 - Media Center 13
 - réponse 13
- Informations d'abonnement et de compte 15
- installation
 - à partir du CD-ROM 5
 - depuis un fichier téléchargé 5
- installation de composants après l'installation
 - à l'aide d'un fichier téléchargé 7
 - à l'aide du CD 7
- Internet 12

L

- LiveUpdate
 - accès depuis la fenêtre principale 11
 - obtention des mises à jour de produits 11

N

- Norton GoBack
 - désactivation 7
 - désinstallation 7
 - menu d'amorçage 10
- Norton Protection Center
 - catégories de protection 12
 - dans la barre des tâches de Windows 13
 - indicateur d'état 13
 - niveaux de protection 13

Norton SystemWorks Basic Edition
démarrage 9
fenêtre principale 11
icône du Bureau 9

P

problèmes d'installation 6

S

Sécurité de base du PC 12
sécurité des transactions 12
support technique
de Symantec 15
pour Norton SystemWorks Basic Edition 15
Symantec, site Web
accès depuis le menu Aide 15
accès depuis Rapports et statistiques 15
accès depuis votre navigateur 15
accès depuis votre produit 15
activation 15
Club Symantec 15
encyclopédie de virus en ligne 15
Plus de solutions Symantec 15
Security Response 15
support 15