

Norton™ AntiVirus 2011

Guide de l'utilisateur

Pour une installation rapide, voir au verso.

Nous protégeons plus de personnes contre davantage de menaces Internet que n'importe quelle autre société au monde

Norton™
from symantec

Prenons soin de notre environnement.

Nous avons décidé de supprimer la couverture de ce manuel afin de réduire l'empreinte écologique de nos produits.

Norton AntiVirus™ Guide de l'utilisateur

Le logiciel décrit dans ce manuel est fourni dans le cadre d'un contrat de licence et ne peut être utilisé qu'en accord avec les termes de ce contrat.

Documentation version 18.0

Copyright © 2010 Symantec Corporation. Tous droits réservés.

Symantec, le logo Symantec, Norton, SONAR, LiveUpdate, Norton AntiSpam, Norton AntiVirus, Norton Internet Security, Norton 360 et Norton SystemWorks sont des marques ou des marques déposées de Symantec Corporation ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Windows est une marque de Microsoft Corporation. Copyright sur les parties de ce produit [1996-2008] Glyph & Cog, LLC. 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 concédants 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, EXCEPTE DANS LA MESURE OU DE TELLES EXCLUSIONS SERAIENT TENUES POUR LEGALEMENT NON VALIDES. SYMANTEC CORPORATION NE PEUT ETRE TENUE POUR RESPONSABLE DES DOMMAGES DIRECTS OU INDIRECTS RELATIFS AU CONTENU OU A L'UTILISATION DE LA PRESENTE DOCUMENTATION. LES INFORMATIONS PRESENTES DANS CETTE DOCUMENTATION SONT SUJETTES A DES MODIFICATIONS SANS PREAVIS.

Symantec Corporation
350 Ellis Street,
Mountain View, CA 94043

<http://www.symantec.fr>

Imprimé en République tchèque.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Table des matières

Chapitre 1	Présentation	5
	A propos de Norton AntiVirus	5
Chapitre 2	Installation	7
	Avant de commencer	7
	Installation de Norton AntiVirus	7
	Si l'écran d'accueil n'apparaît pas	8
Chapitre 3	Prise en main	9
	Démarrage de Norton AntiVirus	9
	Activation de votre produit	10
	Création d'un compte Norton	11
	Exploration de la fenêtre principale	12
	Réponse aux indicateurs d'état de sécurité	13
	Contrôle de l'état de protection d'une fonction	14
	Pour plus d'informations	15
Chapitre 4	Réaction aux urgences	17
	Utiliser Norton Bootable Recovery Tool si vous ne pouvez pas installer le produit	17
	Télécharger Norton Bootable Recovery Tool	18
Solutions de service et de support		19
Index		25
Installation rapide		28

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [A propos de Norton AntiVirus](#)

A propos de Norton AntiVirus

Norton AntiVirus protège votre ordinateur contre les virus, les robots, les vers, etc., et ce sans causer de ralentissement ni de gêne.

La technologie intelligente identifie et cible uniquement les fichiers à risque pour des analyses plus rapides et moins fréquentes. La protection contre les vulnérabilités empêche les menaces d'exploiter les failles de sécurité du logiciel de votre ordinateur. Des mises à jour rapprochées effectuées toutes les 5 à 15 minutes et des vérifications de la sécurité en ligne en temps réel offrent une protection continue à la minute près contre les nouvelles menaces. Au contraire d'autres solutions antivirus, Norton AntiVirus fournit des explications simples sur les menaces et des informations relatives à l'unité centrale et l'utilisation de la mémoire. Cela vous permet de protéger votre PC contre de futures infections et de maintenir les performances de votre PC.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Avant de commencer](#)
- [Installation de Norton AntiVirus](#)
- [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 AntiVirus 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.

Installation de Norton AntiVirus

Vous pouvez installer Norton AntiVirus à partir d'un CD-ROM, d'un lecteur USB ou d'un fichier téléchargé.

Installation de Norton AntiVirus

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous installez à partir d'un CD, insérez ce dernier dans le lecteur optique. Sous Windows Vista ou Windows XP, cliquez sur **Installation de Norton AntiVirus**.
Sous Windows 7, cliquez sur **Lancer Norton Install**, puis sur **Installation de Norton AntiVirus**.
 - Si vous installez l'application à partir d'une clé USB, connectez cette dernière au port USB.
Sous Windows Vista ou Windows XP, cliquez sur **Lancer l'installation de Norton**, puis sur **Installation de Norton AntiVirus**.
Sous Windows 7, cliquez sur **Ouvrir le dossier et afficher les fichiers**, cliquez deux fois sur **Start.exe**, puis cliquez sur **Installation de Norton AntiVirus**.
 - Si vous avez téléchargé votre copie de Norton AntiVirus, cliquez deux fois sur le fichier téléchargé.
- 2 Dans la page d'installation Norton AntiVirus, entrez la clé de produit si vous y êtes invité.
- 3 Cliquez sur le lien **Options d'installation**, vérifiez les options d'installation, puis cliquez sur **OK**.
- 4 Cliquez sur le lien **Contrat de licence d'utilisateur**, lisez le contrat, puis cliquez sur **Fermer**.
- 5 Après avoir lu le contrat, cliquez sur **ACCEPTER ET INSTALLER**.

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 optique.
- 3 Dans la liste des fichiers, double-cliquez sur **Start.exe**, puis cliquez sur **Installation de Norton AntiVirus**.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Démarrage de Norton AntiVirus](#)
- [Activation de votre produit](#)
- [Création d'un compte Norton](#)
- [Exploration de la fenêtre principale](#)
- [Réponse aux indicateurs d'état de sécurité](#)
- [Contrôle de l'état de protection d'une fonction](#)
- [Pour plus d'informations](#)

Démarrage de Norton AntiVirus

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

Norton AntiVirus protège l'ordinateur sur lequel il est installé. Vous n'avez pas besoin de lancer le programme pour être protégé.

Vous pouvez à tout moment lancer Norton AntiVirus pour modifier des paramètres ou effectuer des opérations de maintenance préventive. Toutes les fonctionnalités du programme sont accessibles à partir de la fenêtre principale.

Pour démarrer Norton AntiVirus

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

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 de produit permet de limiter le piratage informatique et garantit que vous utilisez un logiciel Symantec authentique. L'activation vous offre une période d'abonnement spécifique à votre produit Norton. Vous pouvez également renouveler votre abonnement à l'aide de Norton AntiVirus.



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

Vous pouvez activer le produit directement à partir de l'alerte Activation requise ou de la fenêtre principale. L'activation ne devrait prendre que quelques minutes.

La fenêtre **Compte Norton** apparaît au cours de l'activation. Vous pouvez créer votre compte Norton et enregistrer votre produit. Vous pouvez également afficher des détails tels que votre clé de produit, votre date d'enregistrement et les dernières mises à jour pour le produit. Si vous ignorez la fenêtre **Compte Norton**, le produit est activé, mais la clé de produit n'est pas enregistrée dans le compte Norton. Vous pouvez imprimer la clé de produit en vue d'une réinstallation future de votre produit.

Pour activer votre produit depuis l'alerte

- 1 Dans la fenêtre de l'alerte, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous avez acheté une version sur abonnement d'un produit au détail ou si le produit était déjà installé sur l'ordinateur, sélectionnez **Activer maintenant**.
 - Si vous souhaitez renouveler l'abonnement de votre produit, sélectionnez **Renouveler maintenant**.

Vous pouvez également activer ou renouveler l'abonnement de votre produit à partir de n'importe quel compte utilisateur non administrateur.

- 2 Cliquez sur **OK**.
- 3 Suivez les instructions à l'écran pour activer ou renouveler votre produit.
- 4 Dans la fenêtre qui s'affiche, cliquez sur **Terminé**.

Pour activer votre produit à partir de la fenêtre principale :

- 1 Dans la fenêtre principale, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous avez acheté une version d'abonnement d'un produit vendu au détail, cliquez sur **Activer maintenant**.
 - Si le produit était installé sur votre ordinateur, cliquez sur **Activer en ligne maintenant**.
 - Si vous souhaitez renouveler l'abonnement de votre produit, cliquez sur **Renouveler**.

Vous pouvez également activer ou renouveler l'abonnement de votre produit à partir de n'importe quel compte utilisateur non administrateur.

- 2 Suivez les instructions à l'écran pour activer votre produit ou vous y abonner.
- 3 Dans la fenêtre qui s'affiche, cliquez sur **Terminé**.

A propos des problèmes au cours de l'activation

Si vous ne parvenez pas à vous connecter aux serveurs Symantec pour activer le produit, vérifiez d'abord votre connexion Internet. Vous devez ensuite vérifier d'avoir un logiciel de contrôle parental, soit installé ou par votre FAI, susceptible de bloquer 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 pourrait bloquer la connexion, configurez-le pour qu'il ne bloque pas la procédure d'activation. Vous devez vous connecter à votre logiciel de contrôle parental ou à Internet par le biais de votre FAI en tant qu'administrateur pour modifier votre configuration.

Si vous passez par un serveur proxy pour vous connecter à Internet, vous devez configurer les paramètres de proxy. Vous pouvez configurer les paramètres de proxy réseau dans la section **Paramètres divers**.

Création d'un compte Norton

Vous pouvez stocker la clé et les informations de facturation de votre produit sur un Compte Norton. Vous pouvez également enregistrer votre produit avec le Compte Norton.

Ce compte vous permet de plus d'effectuer les actions suivantes :

- Accéder à la clé de ainsi que d'autres informations sur le produit lorsque vous en avez besoin.
- Réinstaller le produit Norton.
- Acheter des clés de produit supplémentaires pour votre domicile ou votre bureau.
- Rechercher et télécharger la dernière version du produit à l'aide du Centre de mise à jour Norton.
- Enregistrer les commandes effectuées sur Internet et mettre à jour les informations de facturation.

Votre ordinateur doit être connecté à Internet pour créer un compte Norton. Si vous passez par un serveur proxy pour vous connecter à Internet, vous devez configurer les paramètres de proxy. Vous pouvez configurer les paramètres de proxy réseau dans la section **Paramètres divers**.

Vous pouvez également créer un compte lorsque vous activez votre produit. Lorsque vous créez votre Compte Norton depuis le produit, celui-ci est enregistré sur votre compte. Si vous disposez d'un compte Norton existant, vous pouvez fournir la même adresse électronique dans la fenêtre **Compte Norton** dans votre produit. Ainsi, vous pouvez enregistrer votre produit actuel et l'ajouter à la liste des produits Norton dans votre Compte Norton existant. Si vous mettez à niveau votre produit enregistré vers la dernière version disponible, votre produit reste enregistré sur le même compte Norton. Dans ce cas, vous pouvez continuer à utiliser les mêmes informations d'authentification de compte Norton.



Les produits Symantec antérieurs à la référence 2006 n'apparaissent pas dans votre compte Norton.

Pour créer un compte Norton à partir de la page Web Compte Norton

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Compte**.
- 2 Dans la page Web Compte Norton qui s'affiche, cliquez sur **Soumettre maintenant**.
- 3 Dans la page **Soumettre Compte Norton**, spécifiez les détails du compte, puis cliquez sur **Soumettre**.

Pour créer un compte Norton et enregistrer votre produit après l'activation

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Compte**.
- 2 Dans la fenêtre **Activation du Compte Norton**, tapez votre adresse de messagerie.
- 3 Dans la **fenêtre Créer votre Compte Norton**, spécifiez les détails du compte, puis cliquez sur **Suivant**.
Les informations sur le produit sont enregistrées sur votre Compte Norton après votre ouverture de session dans votre compte Norton.
- 4 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour confirmer votre Compte Norton, cliquez sur **Terminé**.
 - Pour vous connecter à votre compte Norton et accéder aux informations sur le produit, accédez à la page www.mynortonaccount.com.

Exploration de la fenêtre principale

Lorsque vous démarrez Norton AntiVirus, la fenêtre principale s'ouvre. La fenêtre principale permet d'accéder à toutes les fonctions et options de Norton AntiVirus, ainsi qu'à l'aide et au support.

Pour explorer la fenêtre principale

- 1 Démarrez Norton AntiVirus.
- 2 En haut de la fenêtre principale, cliquez sur le lien que vous voulez explorer.
Les options sont les suivantes :

Se reporter à "[Démarrage de Norton AntiVirus](#)" à la page 9.

Paramètres	Ouvre les pages Paramètres de l'ordinateur, Paramètres réseau, Paramètres divers
Performances	Vous permet d'afficher et de contrôler l'activité système.
Commentaire	Vous permet de communiquer des commentaires sur votre produit Norton.
Compte	Vous permet de gérer les informations de tous vos produits Norton depuis un emplacement unique.
Support	Ouvre les pages Centre de support Norton, Support technique intégré Norton, Didacticiels et A propos de Norton AntiVirus.

- 3 Au centre de la fenêtre, cliquez sur l'option dans le volet de catégorie que vous voulez explorer. Vos options sont :

Protection de l'ordinateur	Vous aide à protéger les données sur votre ordinateur contre les virus et autres menaces
Protection réseau	Vous aide à protéger votre système contre les menaces provenant du réseau

- 4 Au bas de la fenêtre principale, cliquez sur les options du **Centre de contrôle Norton AntiVirus** que vous voulez explorer. Vous disposez des options suivantes :

Carte d'activité	Permet d'accéder à la carte globale sur laquelle figurent les points chauds de la cybercriminalité et les dernières menaces.
Sauvegarde en ligne	Permet de configurer le compte Norton Online Backup ou d'accéder à l'état de votre sauvegarde en ligne.



Ces options peuvent ne pas être disponibles avec certaines versions de Norton AntiVirus. Dans ce cas, vous ne pouvez pas accéder à cette option.

Réponse aux indicateurs d'état de sécurité

Norton AntiVirus affiche le niveau de protection de votre ordinateur en indiquant l'**état du système** en haut de la fenêtre principale. Lorsque l'**état du système** nécessite votre attention ou présente un risque, vous pouvez exécuter l'action appropriée pour améliorer l'**état**. Votre protection repose sur les programmes installés sur votre ordinateur. Pour améliorer votre protection, assurez-vous que ces programmes sont à jour.

L'indicateur d'**état du système** affiche les états suivants :

Fiable	Indique que l'ordinateur et ses activités sont protégés contre les menaces, risques et dommages.
Attention	Indique que l'ordinateur et ses activités requièrent votre attention. Appliquez l'action appropriée pour améliorer le niveau de protection.

Vulnérable	Indique que l'ordinateur et ses activités sont vulnérables. Appliquez l'action appropriée pour améliorer le niveau de protection.
-------------------	--

Vous pouvez répondre aux indicateurs **d'état du système** directement depuis la fenêtre principale.

Pour répondre aux indicateurs d'état à partir de la fenêtre principale

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, cliquez sur **Corriger maintenant**.
- 2 Suivez les instructions qui s'affichent.

Contrôle de l'état de protection d'une fonction

La fenêtre principale de Norton AntiVirus fait office d'interface de gestion de la sécurité. Vous pouvez accéder aux fonctionnalités principales et surveiller les performances de votre ordinateur depuis la fenêtre principale.

Vous pouvez vouloir désactiver des options pour une quelconque raison. Dans ce cas, l'état du système est remplacé par **Attention** ou **Vulnérable**. Vous pouvez ignorer alors l'état de protection d'une fonction pour maintenir l'intégrité de l'état de l'ensemble du système. Supposons que vous voulez désactiver la **protection du navigateur** pendant une période limitée en maintenant la **sécurité** du système. Dans ce cas, vous pouvez ignorer l'état **Protection du navigateur** et désactiver l'option. Lorsque vous ignorez l'état de protection d'une fonction, vous n'affectez pas l'**état système** général.

Vous pouvez également contrôler l'état de protection d'une fonction ignorée à tout moment.

Vous ne pouvez ignorer ou contrôler l'état de protection que des fonctions sélectionnées disponibles dans la fenêtre principale.

Ces fonctions sont :

- Antivirus
- Antispyware
- Protection SONAR
- Prévention d'intrusion
- Protection du courrier électronique
- Protection du navigateur

Pour contrôler l'état de protection d'une fonction

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, placez le pointeur de la souris sur la fonction à ignorer ou contrôler.

- 2 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ignorer l'état de protection de la fonction qui affecte l'évaluation de l'état d'intégrité de votre ordinateur, cliquez sur **Ignorer**.
 - Pour contrôler l'état de protection de la fonction ignorée, cliquez sur **Contrôler**.

Pour plus d'informations

La documentation du produit offre une assistance pour l'utilisation de Norton AntiVirus. 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 Norton. 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.

Pour accéder à l'aide :

- 1 En haut de la fenêtre principale, cliquez sur **Assistance technique**.
- 2 Dans le menu déroulant, cliquez sur **Aide**.
- 3 Dans le volet de gauche de la fenêtre **Aide**, sélectionnez un onglet. Les options 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.

Pour imprimer une rubrique d'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 au site Web de Symantec

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

Pour accéder au site Web de Symantec depuis le navigateur

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

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Utiliser Norton Bootable Recovery Tool si vous ne pouvez pas installer le produit](#)
- [Télécharger Norton Bootable Recovery Tool](#)

Utiliser Norton Bootable Recovery Tool si vous ne pouvez pas installer le produit

Si l'installation de votre produit échoue, vous pouvez utiliser Norton Bootable Recovery Tool, disponible sur le CD du produit. Norton Bootable Recovery Tool vous aide à vérifier l'ordinateur pour rechercher les risques susceptibles d'interférer avec l'installation.



Vous devez pouvoir démarrer votre ordinateur depuis un périphérique USB afin d'utiliser une version USB de Norton Bootable Recovery Tool.

Pour utiliser Norton Bootable Recovery Tool si vous ne pouvez pas installer le produit

- 1 Insérer le support d'installation du produit dans le lecteur.
- 2 Quittez tous les programmes et redémarrez votre ordinateur.
- 3 Lorsque le message **Appuyez sur n'importe quelle touche pour démarrer à partir du CD, du DVD ou du périphérique USB** apparaît, appuyez sur **Entrée**.
- 4 Dans la fenêtre de **Norton Bootable Recovery Tool**, sélectionnez votre langue, puis cliquez sur **OK**.
- 5 Saisissez votre Clé de produit Norton si vous y êtes invité, puis cliquez sur **Je suis d'accord pour accepter le contrat de licence**.
- 6 Cliquez sur **Lancer l'analyse**.
- 7 Quand l'analyse est terminée, sortez le support du lecteur et redémarrez votre ordinateur.

Télécharger Norton Bootable Recovery Tool

Si l'installation de votre produit échoue, vous pouvez télécharger l'Outil de récupération au démarrage Norton. L'Outil de récupération au démarrage Norton vous aide à vérifier l'ordinateur pour rechercher les risques susceptibles d'interférer avec l'installation. Le téléchargement contient un assistant facile à utiliser qui vous permet de télécharger l'assistant sur votre ordinateur ou de créer un CD, DVD ou périphérique USB de démarrage.



Vous devez pouvoir démarrer votre ordinateur depuis un périphérique USB afin d'utiliser une version USB de Norton Bootable Recovery Tool.

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



Vous devez disposer d'une clé de produit pour pouvoir utiliser Norton Bootable Recovery Tool. Les utilisateurs de la version d'évaluation doivent créer un compte Norton afin de recevoir une clé de produit et pouvoir utiliser Norton Bootable Recovery Tool.

Pour télécharger l'assistant Norton Bootable Recovery Tool depuis Internet

- 1 Rendez-vous à la page suivante :
<http://www.norton.com/fr/recoverytool>
- 2 Suivez les instructions à l'écran.

Pour télécharger l'assistant Norton Bootable Recovery Tool depuis Norton AntiVirus

- 1 Dans la fenêtre principale de Norton AntiVirus, dans le volet **Protection de l'ordinateur**, cliquez sur **Analyser maintenant**.
- 2 Dans le volet **Analyse de l'ordinateur**, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur **Analyse rapide**.
 - Cliquez sur **Analyse complète du système**.
- 3 Au bas de la fenêtre d'analyse, à côté de la zone **Si vous pensez que des risques subsistent**, suivez le lien **cliquez ici**.
- 4 Dans la fenêtre **Norton Rescue Tools**, cliquez sur **Télécharger Norton Bootable Recovery Tool**.
- 5 Suivez les instructions qui s'affichent.

Solutions de service et de support

A propos du support

Si vous avez acheté Norton 360, Norton Internet Security, Norton AntiVirus ou Norton AntiVirus Classic, vous pouvez accéder au support via le produit, une fois qu'il est installé.

Consultez la section "Support technique intégré" pour plus de détails.

Pour les autres produits, pour vous aider à trouver une réponse à votre requête ou problème, nous avons deux options de support disponibles. Les détails de chaque option sont expliqués dans la section appropriée :

- Support intégré
- Contacter le support



Les offres d'Assistance technique peuvent varier en fonction de la langue ou du produit.

Accès au support technique intégré

Cette fonctionnalité est disponible pour Norton 360, Norton Internet Security, Norton AntiVirus et Norton AntiVirus Classic.

Le Support technique intégré permet d'accéder au support à partir de votre produit et offre les outils permettant de diagnostiquer et de résoudre automatiquement les problèmes communs. Vous pouvez également rechercher des solutions ou obtenir un accès facile au support par téléphone, comme le support gratuit par chat et courrier électronique.

Pour accéder au support technique intégré

- 1 Dans la fenêtre principale du produit, cliquez sur **Assistance technique**.
- 2 Dans la liste déroulante, cliquez sur **Obtenir une assistance**.



La disponibilité de l'assistance technique varie par zone géographique. Des frais d'appels téléphoniques et de connexion Internet peuvent être facturés dans certains pays. Pour en savoir plus sur le support, visitez :

www.symantec.com/globalsupport

A propos du support intégré

Le site Web de Symantec vous permet de trouver une réponse à la plupart de vos questions. Sur notre site Web, vous pouvez :

- Trouver de l'aide relative à votre abonnement, au téléchargement, à l'activation de produit ou à tout autre problème non technique.
- Explorer les Ressources du support pour trouver de l'aide relative aux questions techniques, telles que l'installation, la configuration ou le dépannage des erreurs avec vos produits Norton.
- Rechercher des informations sur les derniers menaces virales et outils de suppression.

Vous pouvez accéder au site du support de Symantec à l'adresse :

www.symantec.com/globalsupport

Sélectionnez votre pays pour accéder au service client, au support technique et à l'aide contre les spywares et les virus.

Contactez l'assistance technique

Outre recourir à nos options d'assistance intégrée, vous pouvez également entrer en contact avec un agent de support par chat, courrier électronique ou téléphone.



La disponibilité de l'assistance technique varie par zone géographique. Des frais d'appels téléphoniques et de connexion Internet peuvent être facturés dans certains pays. Pour en savoir plus sur le support, visitez :

www.symantec.com/globalsupport

Voici un aperçu de nos offres de support :

Chat	Dialogue en temps réel avec un agent de support. Pour des problèmes techniques plus complexes, le chat vous offre l'option d'avoir un agent de support qui puisse se connecter à distance à votre ordinateur et résoudre votre problème. Le support par chat est gratuit, excepté notre service de solutions contre les virus et logiciels espions.
Courrier électronique	Posez votre question sur notre site Web et recevez une réponse par courrier électronique. Le support par courrier électronique donne un délai d'intervention plus lent comparé au chat ou au téléphone. Le support par courrier électronique est gratuit.
Téléphone	Parlez à un agent de support en temps réel.

Pour entrer en contact avec un agent de support, veuillez visiter le site du support de Symantec à l'URL suivante :

www.symantec.com/globalsupport

L'option de support en ligne s'affiche d'abord, suivie des options de contact où vous pouvez sélectionner le type de support que vous préférez.

Politique de support

Lorsque Symantec annonce le retrait du marché et l'arrêt de la vente d'un produit, le support téléphonique est interrompu six mois après l'annonce du retrait. Les informations techniques sur ces produits peuvent encore être disponibles sur le site du support technique à l'adresse suivante :

www.symantec.com/globalsupport

Symantec se réserve le droit de modifier ses politiques de support à tout moment sans communication préalable. Vous pouvez afficher la dernière version de la politique de support à l'URL suivante :

www.symantec.com/supportpolicy

A propos de la conservation de votre abonnement actuel

La durée de l'abonnement varie selon les produits Symantec. Pour maintenir une protection ininterrompue, vous devez tenir votre abonnement à jour. Si vous ne renouvelez pas l'abonnement, vous ne pouvez plus obtenir de mise à jour, quelle qu'elle soit, et votre logiciel ne fonctionne plus.

Lorsque vous exécutez LiveUpdate peu avant l'expiration de la période d'abonnement, vous êtes invité à vous réabonner moyennant une somme modique. Suivez les instructions affichées pour renouveler le service.

Lorsque vous renouvelez votre abonnement, les mises à jour des définitions et les nouvelles fonctionnalités du produit sont disponibles pendant la période d'abonnement. Veuillez noter que des fonctionnalités peuvent être ajoutées, modifiées ou supprimées pendant cette période.

Service et assistance technique dans le monde

Les solutions de support ou de service client mondial varient en fonction des pays. Consultez la liste ci-dessous pour obtenir les coordonnées et informations des bureaux locaux de Symantec. Pour contacter l'un de nos bureaux d'assistance technique, allez sur le site Web suivant et choisissez votre langue.

www.symantec.com/globalsupport

Région	Contacts
Amérique du Nord	<ul style="list-style-type: none"> ■ Symantec Corporation 555 International Way Springfield, OR 97477 U.S.A. www.symantec.com/globalsupport
Australie et Nouvelle-Zélande	<ul style="list-style-type: none"> ■ Symantec Australia Level 2, 1 Julius Avenue North Ryde, NSW 2113 Sydney Australia www.symantec.com/globalsupport
Europe, Moyen Orient et Afrique	<ul style="list-style-type: none"> ■ Symantec Ltd PO Box 5689 Blanchardstown Dublin 15 Ireland www.symantec.com/globalsupport
Amérique latine	<ul style="list-style-type: none"> ■ Symantec Brasil Sevico e Suporte Symantec Av. Dr. Chucri Zaidan, 920, 14º andar CEP 04583-904 São Paulo - SP Brasil www.symantec.com/globalsupport ■ Support en portugais : www.symantec.com/globalsupport ■ Support en langue espagnole : www.symantec.com/globalsupport

ClubNorton

ClubNorton est votre centre de ressources unique en matière de sécurité Internet. En tant que client Norton, nous voulons que vos activités sur votre ordinateur soient sûres, agréables et productives. Que vous utilisiez votre ordinateur pour gérer vos finances personnelles, faire des achats en ligne ou partager vos dernières photos numériques avec vos amis ou votre famille, ClubNorton veille à ce que vous passiez un bon moment. Notre but est de fournir en permanence les outils et informations adaptés pour que nos clients soient toujours à la page.

Pour plus d'informations, allez à l'URL suivante et sélectionnez votre pays ou zone géographique dans le menu déroulant :

www.clubnorton.com

Index

A

- A propos de
 - Norton AntiVirus 5
- abonnement
 - maintien 21
- activation
 - alertes 10
 - dépannage 11
 - problèmes 11
 - procédure 10
- Aide
 - accès 15
 - impression 15
- Analyses
 - Norton Bootable Recovery Tool 17
- Assistance technique
 - service mondial 21
 - Téléphone 20
- Assistant Norton Bootable Recovery Tool
 - téléchargement 18

B

- bulletin d'informations 22

C

- CD
 - installation de produits 8
- ClubNorton
 - astuces de sécurité 22
- Compte Norton
 - création 11
- Contact
 - Assistance technique 20

F

- fenêtre principale
 - Aide et support 12
 - compte Norton 12
 - fonctionnalités 12
 - Internet 13
 - Laisser un commentaire 12
 - options 12
 - Ordinateur 13
 - Support 12

I

- indicateur de l'état de la sécurité
 - affichage 14
- Indicateurs d'état de sécurité
 - réponse 13
- installation
 - à partir d'un CD 7
 - à partir d'un fichier téléchargé 7
 - à partir d'un périphérique USB 7
 - instructions 7
 - problèmes 8, 17–18

N

- Norton AntiVirus
 - activation 10
 - enregistrement 11
 - fenêtre principale 12
 - icône 9
- Norton AntiVirus ;
 - démarrage 9
- Norton Bootable Recovery Tool
 - utilisation 17

O

ordinateur

état de la protection 14

P

politique de support 21

S

Support

Support intégré 19

Support technique intégré 19

Support intégré 20

Support technique

de Norton AntiVirus 15

de Symantec 15

Symantec, site Web 15

accès à partir de votre explorateur 15

Installation rapide

Avec Norton AntiVirus, vous bénéficiez des mises à jour de la protection et des nouvelles fonctions dès qu'elles sont disponibles pendant la période de service renouvelable. Avec ce service, vous pouvez utiliser ce produit sur un ordinateur ou sur un nombre spécifique d'ordinateurs pendant toute la durée du service, qui débute à la première installation. Avec ce service renouvelable, vous bénéficiez de mises à jour de la protection et des nouvelles fonctions dès qu'elles sont disponibles pendant toute la durée de cette période, sous réserve d'acceptation du contrat de licence inclus avec ce produit, que vous pouvez consulter à l'adresse suivante : www.symantec.fr

Des fonctions peuvent être ajoutées, modifiées ou supprimées pendant la période de service.

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

Installation de Norton AntiVirus

Vous pouvez installer Norton AntiVirus à partir d'un CD-ROM, d'un lecteur USB ou d'un fichier téléchargé.

Installation de Norton AntiVirus

- 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous installez à partir d'un CD, insérez ce dernier dans le lecteur optique.
Sous Windows Vista ou Windows XP, cliquez sur **Installation de Norton AntiVirus**.
Sous Windows 7, cliquez sur **Lancer Norton Install**, puis sur **Installation de Norton AntiVirus**.
 - Si vous installez l'application à partir d'une clé USB, connectez cette dernière au port USB.
Sous Windows Vista ou Windows XP, cliquez sur **Lancer l'installation de Norton**, puis sur **Installation de Norton AntiVirus**.
Sous Windows 7, cliquez sur **Ouvrir le dossier et afficher les fichiers**, cliquez deux fois sur **Start.exe**, puis cliquez sur **Installation de Norton AntiVirus**.
 - Si vous avez téléchargé votre copie de Norton AntiVirus, cliquez deux fois sur le fichier téléchargé.
- 2 Dans la page d'installation Norton AntiVirus, entrez la clé de produit.
- 3 Cliquez sur le lien **Options d'installation**, vérifiez les options d'installation, puis cliquez sur **OK**.
- 4 Cliquez sur le lien **Contrat de licence utilisateur** et lisez le contrat.
- 5 Après avoir lu le contrat, cliquez sur **ACCEPTER ET INSTALLER**.

Avec des fonctions antivirus, antisпам et antispyware, les produits Norton de Symantec protègent les utilisateurs contre les menaces traditionnelles. Ils assurent également une protection contre les bots, les téléchargements insidieux et le vol d'identité tout en n'ayant qu'un faible impact sur les ressources système. Symantec, la référence de la sécurité en ligne pour toute la famille, propose également des services, notamment la sauvegarde en ligne et l'optimisation des ordinateurs. Pour plus d'informations, cliquez sur l'un des liens suivants :

[Antivirus](#) | [Antispam](#) | [Antispyware](#) | [Sauvegarde en ligne](#)

Copyright © 2010 Symantec Corporation. Tous droits réservés. Symantec, Norton et le logo Norton sont des marques commerciales ou des marques déposées de Symantec Corporation et de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

Réf. : 21034374