

# Bitdefender® HOME SCANNER



MANUEL D'UTILISATION



## Bitdefender Home Scanner Manuel d'utilisation

Date de publication 22/03/2018

Copyright© 2018 Bitdefender

### Mentions légales

**Tous droits réservés.** Aucune partie de ce manuel ne peut être reproduite ou transmise, sous aucune forme et d'aucune façon, électronique ou physique, y compris photocopies, enregistrement, ou par quelque moyen de sauvegarde ou de restauration que ce soit, sans une autorisation écrite d'un représentant officiel de Bitdefender. Il est permis d'inclure de courtes citations dans la rédaction de textes sur le produit, à condition d'en mentionner la source. Le contenu ne peut en aucun cas être modifié.

**Avertissement.** Ce produit et sa documentation sont protégés par copyright. Les informations de ce document sont données « à titre indicatif », sans garantie. Bien que toutes les précautions aient été prises lors de la préparation de ce document, les auteurs ne pourront être tenus responsables envers quiconque de toute perte ou dommage occasionné, ou supposé occasionné, directement ou indirectement par les informations contenues dans ce document.

Ce manuel contient des liens vers des sites web de tiers qui ne sont pas sous le contrôle de Bitdefender, et Bitdefender n'est pas responsable du contenu de ces sites. Si vous accédez à un l'un des sites web d'une tierce partie fourni dans ce document, vous le ferez à vos propres risques. Bitdefender indique ces liens uniquement à titre informatif, et l'inclusion de ce lien n'implique pas que Bitdefender assume ou accepte la responsabilité du contenu de ce site web d'un tiers.

**Marques commerciales.** Des noms de marques peuvent apparaître dans ce manuel. Toutes les marques, enregistrées ou non, citées dans ce document, sont la propriété exclusive de leurs propriétaires respectifs.



## Table des matières

1. Qu'est-ce que Bitdefender Home Scanner ? .....	1
2. Installation .....	2
2.1. Configuration requise .....	2
2.2. Préparation avant l'installation .....	2
2.3. Installation de Bitdefender Home Scanner .....	2
3. Assistant de configuration .....	5
4. Interface .....	6
4.1. Icône de la zone de notification .....	6
4.2. Rechercher des vulnérabilités .....	7
4.3. Vérifier les informations relatives aux appareils .....	8
4.4. Définir un réseau domestique .....	9
4.5. Notifications .....	10
4.6. Compte Bitdefender .....	10
5. Questions les Plus Fréquentes .....	11
6. Obtenir de l'aide .....	15
6.1. Votre avis .....	15
6.2. Centre de Support de Bitdefender .....	15
6.3. Forum du Support Bitdefender .....	15



## 1. QU'EST-CE QUE BITDEFENDER HOME SCANNER ?

Aujourd'hui, la très grande majorité des foyers ont configuré leur propre réseau sans fil, sur lequel de nombreux appareils se connectent, que ce soit à la recherche d'informations utiles, pour communiquer ou pour réaliser des paiements en ligne. Mais ce dont leurs propriétaires n'ont pas conscience, c'est que ces appareils peuvent contenir des vulnérabilités, ce qui fait des portes bien faciles à forcer pour des intrus souhaitant accéder à leurs informations personnelles. Ces personnes mal intentionnées sont en plus susceptibles de voler leur identité ou de provoquer des pertes financières.

Bitdefender Home Scanner est conçu pour vérifier de manière systématique les vulnérabilités et failles de sécurité de votre réseau domestique. Les appareils de votre maison connectée tels que les consoles de jeux, thermostats, TV connectées, systèmes de vidéosurveillance, mais aussi vos PC, Mac, et smartphones ou tablettes iOS comme Android sont détectés pendant la procédure de configuration et dès qu'ils se connectent à votre réseau domestique. Cet outil est proposé gratuitement et doit être activé sur un [compte Bitdefender](#).

Bitdefender Home Scanner analyse la sécurité de votre réseau domestique, recherche des appareils vulnérables, les mots de passe trop simples, et, en fonction des problèmes trouvés, propose des recommandations pour en renforcer la sécurité.

Fonctionnalités proposées par le produit :

- Mappage du réseau pour découvrir les appareils connectés.
- Analyse des vulnérabilités présentées par les appareils connectés à votre réseau domestique, y compris les appareils de l'IoT.
- Identifiants du réseau en cas de problèmes de sécurité.



## 2. INSTALLATION

### 2.1. Configuration requise

Bitdefender Home Scanner fonctionne uniquement pour des réseaux basés sur l'adressage IPv4, et peut seulement être installé sur des ordinateurs tournant sous :

- Windows 7 avec Service Pack 1
- Windows 8
- Windows 8.1
- Windows 10

Une connexion Internet est requise pour enregistrer et mettre à jour Bitdefender Home Scanner.

### 2.2. Préparation avant l'installation

Avant d'installer Bitdefender Home Scanner, veuillez à suivre les recommandations suivantes :

- Veuillez à ce que votre ordinateur respecte la **configuration système** de Bitdefender Home Scanner. Le cas contraire, soit Bitdefender Home Scanner ne pourra pas installer tous les fichiers, soit il ne fonctionnera pas correctement.
- Connectez-vous à l'ordinateur en utilisant un compte administrateur.
- Vérifiez que votre réseau domestique sans fil est configuré et fonctionne.



#### Note

Bitdefender Home Scanner est compatible avec toutes les solutions antivirus, notamment les produits Bitdefender.

### 2.3. Installation de Bitdefender Home Scanner

Bitdefender Home Scanner s'installe par défaut dans le dossier C:\Program Files\Bitdefender Home Scanner. Cet emplacement ne peut être modifié.

Pour commencer l'installation :



1. Double-cliquez sur le fichier d'installation pour lancer l'assistant d'installation.
2. Deux tâches supplémentaires peuvent être réalisées au cours de cette étape :
  - Lisez l'Accord de licence de l'utilisateur final qui contient les termes et conditions selon lesquels vous pouvez utiliser Bitdefender. Si vous n'acceptez pas ces conditions, fermez la fenêtre, puis cliquez sur le bouton **Annuler** de la fenêtre d'installation. La procédure d'installation s'arrêtera.
  - Conservez l'option **Envoyer des rapports anonymes**. Avec cette option, des rapports contenant des informations sur la manière dont vous utilisez le produit sont envoyés au serveur de Bitdefender. Ces rapports sont essentiels pour améliorer le produit et peuvent nous permettre d'en proposer une meilleure expérience à l'avenir. Veuillez noter qu'ils ne contiennent aucune information confidentielle, telle que votre nom, et qu'ils ne seront pas utilisés à des fins commerciales.
3. Cliquez sur **DÉMARRER L'INSTALLATION**. Des informations sur la progression apparaissent à l'écran. L'installation ne prend que quelques minutes.
4. Cliquez sur **COMMENCER A UTILISER HOME SCANNER** pour continuer.
5. Un compte Bitdefender Central est nécessaire pour activer le produit.

Procédez selon votre situation.

### **Je souhaite créer un compte Bitdefender Central**

Pour créer un compte Bitdefender Central, renseignez les champs puis cliquez sur le bouton **CRÉER UN COMPTE**.

Les informations fournies resteront confidentielles.

Le mot de passe doit contenir au moins 8 caractères et contenir un chiffre.

Veuillez lire les Termes et conditions générales de Bitdefender avant de poursuivre.



### **Note**

Une fois le compte créé, vous pouvez utiliser l'adresse courriel et le mot de passe indiqués pour vous connecter à votre compte sur <https://central.bitdefender.com>.



## **J'ai déjà un compte Bitdefender Central**

Cliquez sur le lien **Se Connecter** puis tapez l'adresse e-mail et le mot de passe de votre compte Bitdefender Central.

Cliquez sur le bouton **Connexion** pour poursuivre.

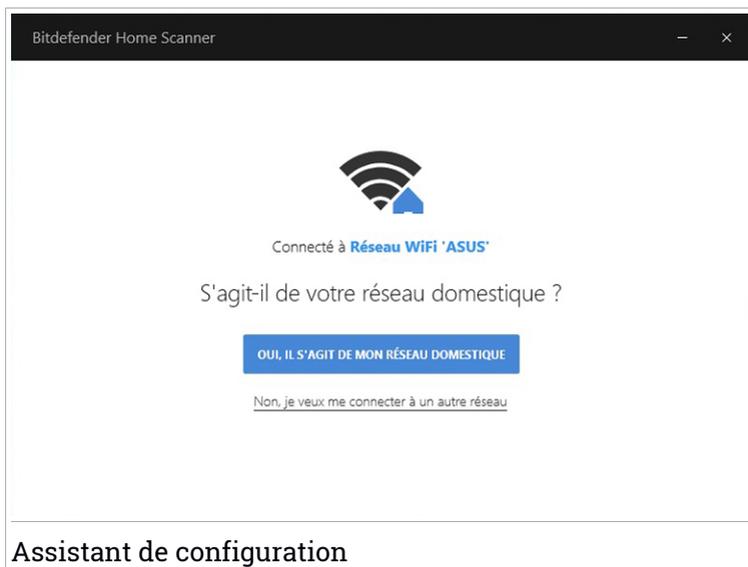
Si vous avez oublié le mot de passe de votre compte ou que vous souhaitez simplement reconfigurer celui déjà existant, cliquez sur le lien **Mot de passe oublié**.

Saisissez votre adresse email, puis cliquez sur le bouton **MOT DE PASSE OUBLIÉ**.



## 3. ASSISTANT DE CONFIGURATION

Dès que la procédure d'installation est achevée, l'assistant de configuration apparaît.



Le réseau domestique configuré est automatiquement détecté.

- Si vous souhaitez définir ce réseau comme réseau par défaut, cliquez sur **OUI, IL S'AGIT DE MON RESEAU DOMESTIQUE**. Cliquez sur **CONFIRMER** pour continuer
- Si vous voulez définir un autre réseau comme réseau domestique, cliquez sur le lien **Non, je veux me connecter à un autre réseau**.

Une liste des réseaux sans fil détectés apparaît.

Sélectionnez le réseau sur lequel vous voulez rechercher des appareils vulnérables, puis cliquez sur **DÉFINIR COMME RÉSEAU DOMESTIQUE**. Saisissez le mot de passe quand il sera demandé puis cliquez sur **CONNEXION**.



### Note

Il est recommandé ne configurer comme réseau domestique que les réseaux dans lesquels vous avez confiance, et pas les réseaux publics.



## 4. INTERFACE

L'interface de Bitdefender Home Scanner est intuitive et vous permet d'analyser le niveau de sécurité de votre réseau domestique. En outre, vous pouvez identifier toutes les vulnérabilités présentes sur les appareils connectés et les équipements réseau et susceptible de permettre un accès à distance non autorisé, le vol de données ou des attaques malveillantes.

Les icônes de la barre latérale gauche vous donnent accès à la liste des appareils connectés, aux notifications, aux informations sur le produit, au compte Bitdefender et au support.

Les noms des icônes sont visibles en cliquant sur l'icône ☰, comme suit :

-  **Home Scanner.** Vous pouvez ici accéder à la liste des réseaux et appareils détectés.
-  **Notifications.** Là, vous pouvez accéder aux notifications générées.
-  **A propos de.** Vous avez ici accès à des informations sur la version installée et à des liens utiles pour en apprendre plus sur votre produit Bitdefender.
-  **Mon Profil.** Informations sur le compte Bitdefender et sur l'abonnement en cours d'utilisation. Il est également possible d'y changer de réseau domestique.
-  **Aide & Support.** Là, quand vous avez besoin d'assistance pour régler un problème avec votre Bitdefender Home Scanner, vous pouvez contacter le service de support technique de Bitdefender.

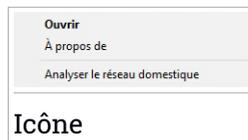
### 4.1. Icône de la zone de notification

Pour gérer l'ensemble du produit plus rapidement, vous pouvez utiliser l'icône Bitdefender  de la zone de notification.

En double-cliquant sur cette icône, Bitdefender s'ouvre. En faisant un clic droit sur l'icône, un menu contextuel apparaît pour vous permettre de réaliser rapidement une analyse manuelle du réseau domestique configuré.



- **Ouvrir** - ouvre la fenêtre principale de Bitdefender.
- **À propos de** - Affichage d'une fenêtre contenant des informations relatives à Bitdefender, ainsi que des éléments d'aide si vous rencontrez une situation anormale.
- **Analyser le réseau domestique** - analyse tous les appareils connectés à votre réseau.



## 4.2. Rechercher des vulnérabilités

Les vulnérabilités des produits, les authentifications mal sécurisées ou les backdoors cachées peuvent mettre en danger votre vie privée. Vos données personnelles peuvent finir entre de mauvaises mains, donnant ainsi à des personnes non autorisées la possibilité de les utiliser dans leur propre intérêt. Bitdefender Home Scanner identifie les failles critiques présentes dans vos appareils et recommande la meilleure manière de les corriger.

Une icône 📊 compteur affichant le nombre total de problèmes nécessitant votre attention est affichée sur la zone **VULNÉRABILITÉS**.

Bitdefender Home Scanner analyse les points suivants :

- Communications insuffisamment chiffrées.
- Authentifications non sécurisées.
- Identifiants de connexion trop simples.
- Backdoors cachées.

Bitdefender propose deux méthodes d'analyse des vulnérabilités de vos appareils :

- **Analyse à la connexion** - une détection automatique des appareils fonctionne en tâche de fond et vous recevrez une notification à chaque fois qu'un nouvel appareil se connecte à votre réseau domestique. Pour connaître la liste des appareils connectés à votre réseau domestique, cliquez sur l'icône 📶 de la barre latérale gauche de l'interface de Bitdefender.
- **Analyse à la demande** - vous pouvez analyser manuellement les appareils connectés en sélectionnant l'icône 📶 de la barre latérale gauche de l'interface de Bitdefender. Sélectionnez l'appareil que vous voulez analyser,



puis cliquez sur l'option **ANALYSER L'APPAREIL** dans le coin supérieur droit de la fenêtre qui est apparue.

Nous vous recommandons de vérifier et de corriger les vulnérabilités du système toutes les semaines, ou une fois toutes les deux semaines.

Pour analyser manuellement les vulnérabilités d'un réseau :

1. Cliquez sur l'icône  de la barre latérale gauche de l'interface de Bitdefender.

Une liste des appareils détectés apparaît.

2. Cliquez sur le bouton **ANALYSER LE RÉSEAU** situé à côté du nom de votre réseau domestique.

L'état de l'appareil analysé apparaît.

3. Si un appareil a le statut **RISQUE POTENTIEL**, sélectionnez-le.

Dans l'onglet **VULNÉRABILITÉS** vous pouvez voir des informations sur les problèmes détectés ainsi que leur niveau de risque.

Sélectionnez la vulnérabilité que vous voulez corriger pour accéder à nos recommandations et aux risques auxquels votre réseau peut être exposé en cas de cyberattaque.

## 4.3. Vérifier les informations relatives aux appareils

Être bien informé des appareils connectés à votre réseau peut vous aider à empêcher les curieux d'accéder à la sécurité de votre foyer.

Pour en apprendre plus sur les appareils connectés à votre réseau :

1. Cliquez sur l'icône  de la barre latérale gauche de l'interface de Bitdefender.

Une liste des appareils détectés apparaît.

2. Sélectionnez l'appareil sur lequel vous voulez obtenir plus d'informations et cliquez sur l'onglet **Détails sur l'appareil**.

Le statut de chaque appareil peut être :

- **AUCUN RISQUE TROUVE** - signifie qu'aucun problème n'est susceptible d'affecter votre réseau domestique.



- **RISQUE POTENTIEL** - signifie qu'il existe des problèmes de sécurité sur votre réseau domestique. Consulter les informations détaillées pour les corriger.

Les informations suivantes s'affichent pour chaque appareil détecté :

- **DERNIÈRE ANALYSE** - la date à laquelle la dernière analyse a été réalisée.
- **ADRESSE MAC** - l'adresse MAC attribuée à l'appareil sélectionné.
- **ADRESSE IP** - l'adresse IP attribuée à l'appareil sélectionné.
- **FABRICANT** - le nom du fabricant
- **TYPE D'APPAREIL** - le type de l'appareil sélectionné.

## Modifier les informations d'un appareil

En sachant exactement quels appareils ont besoin d'une meilleure sécurité, vous pourrez trouver une solution aussi vite que possible.

Si un appareil n'a pas de nom, vous pouvez lui en assigner un en suivant ces instructions :

1. Sélectionnez l'appareil que vous voulez renommer ou dont vous voulez modifier les informations.
2. Cliquez sur l'icône  située en haut à droite de la fenêtre **Détails sur l'appareil** puis cliquez sur l'option **Modifier l'appareil**.
3. Donnez un nom à l'appareil ou sélectionnez un type dans la liste puis cliquez sur **ENREGISTRER**.

## 4.4. Définir un réseau domestique

Si vous avez acheté un nouveau routeur ou souhaitez simplement rechercher des problèmes de sécurité sur un autre réseau, vous pouvez changer votre réseau domestique actuel en suivant les instructions suivantes :

1. Cliquez sur l'icône  de la barre latérale gauche de l'interface de Bitdefender.
2. Dans la zone **RÉSEAU DOMESTIQUE**, cliquez sur le lien **Changer de réseau domestique**.
3. Sélectionnez le réseau sur lequel vous voulez rechercher des vulnérabilités, puis cliquez sur le bouton **DÉFINIR COMME RÉSEAU DOMESTIQUE**.



## 4.5. Notifications

Bitdefender Home Scanner fait le suivi d'événements importants qui surviennent sur les appareils du réseau domestique et vous informe de leur niveau de sécurité. À chaque fois qu'un nouvel appareil se connecte à votre réseau, une nouvelle entrée est ajoutée à la liste.

Chaque fois qu'un événement se produit, un compteur apparaît dans l'icône



Lorsqu'un nouvel appareil est détecté sur votre réseau, cliquez sur **DÉTAILS SUR L'APPAREIL** pour en apprendre plus à son sujet. Cliquez sur **ANALYSER L'APPAREIL** pour commencer à rechercher des vulnérabilités.

Une fois l'analyse terminée, le statut de l'appareil apparaît.

## 4.6. Compte Bitdefender

Un compte Bitdefender est nécessaire pour activer Bitdefender Home Scanner et assurer la protection de votre réseau contre de potentiels intrus.

Cliquez sur  pour obtenir des informations sur votre compte Bitdefender et sur l'abonnement en cours.

Cliquez sur le lien **Bitdefender Central** pour accéder à votre compte Bitdefender pour vérifier votre abonnement et effectuer des tâches de sécurité sur les appareils que vous gérez.



## 5. QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES

### **Mon réseau est-il protégé des virus avec Bitdefender Home Scanner ?**

Bitdefender Home Scanner ne peut pas empêcher les appareils connectés à votre réseau de se faire infecter par un malware. Son rôle est de détecter les vulnérabilités et de proposer des recommandations pour vous aider à améliorer le niveau de sécurité de l'ensemble de votre réseau.

### **Quels types d'appareils sont détectés par Bitdefender Home Scanner ?**

Bitdefender Home Scanner est capable de détecter tous les appareils sans fil allumés et connectés à votre réseau domestique. Ces appareils sans fil peuvent par exemple être des moniteurs pour bébé, caméras WiFi, consoles de jeu, TV connectées, mais également les appareils basés sur Windows, Mac, iOS ou Android.

### **Quelles sont les vulnérabilités détectées par Bitdefender Home Scanner ?**

De nombreux appareils connectés sont mal sécurisés et présentent des failles critiques. Pour vous aider à assurer la sécurité de votre réseau, Bitdefender Home Scanner recherche les vulnérabilités suivantes :

- Communications insuffisamment chiffrées.
- Authentifications non sécurisées.
- Identifiants de connexion trop simples.
- Backdoors cachées.

### **Pourquoi Bitdefender Home Scanner est-il proposé gratuitement ?**

Nos techniciens se penchent tous les jours sur les besoins de nos clients afin de trouver des solutions simples et efficaces aux nouvelles attaques réseau. En vous proposant ce produit gratuitement, nous vous donnons la possibilité de rester informé sans frais des menaces potentielles à votre vie privée.

### **Quel est l'impact de Bitdefender Home Scanner sur les performances de l'appareil sur lequel il est installé ?**

En fonction de la quantité d'appareils connectés à votre réseau domestique, la procédure d'analyse peut prendre du temps et légèrement ralentir votre système. L'application est conçue pour ne s'exécuter que lorsqu'un nouvel appareil est connecté ou en cas d'analyse manuelle.



## **Des vulnérabilités ont été trouvées sur mon réseau. Que dois-je faire ?**

Dans un premier temps, il est important de savoir quelles vulnérabilités ont été trouvées. S'il s'agit d'identifiants peu sécurisés, changer le mot de passe que vous avez défini en en choisissant un plus compliqué, avec des nombres, des majuscules et minuscules et des symboles.

Si d'autres vulnérabilités posent problème, sélectionnez l'onglet **VULNÉRABILITÉS** et suivez nos suggestions. Nous vous recommandons d'installer les dernières mises à jour de micrologiciel, et si possible, de veiller à ce que les identifiants de connexion soient activés et difficiles à deviner.

## **Que peut-il se passer si un pirate prend le contrôle d'un de mes appareils connectés ?**

Les pirates peuvent faire ce qu'ils veulent des appareils qu'ils contrôlent, notamment désactiver leurs systèmes de sécurité. Prenons par exemple un réfrigérateur avec écran LCD. Si son logiciel est périmé, ou si le mot de passe de votre réseau est faible, une personne extérieure peut y avoir accès. Elle pourra aussi bien afficher des images ou vidéos sur son écran qu'en modifier la température. En outre, il est possible que les identifiants à votre boîte e-mail soient volés, et que celle-ci soit utilisée pour envoyer des dizaines de pourriels. Une situation frustrante, car vous ne pourrez pas mettre un terme à cette situation à moins de mettre à jour le logiciel de l'appareil piraté, de changer le mot de passe de votre réseau ou de contacter le fabricant pour trouver une solution.

## **Comment changer mon réseau domestique dans Bitdefender Home Scanner ?**

Pour changer votre réseau domestique actuel :

1. Cliquez sur l'icône  de la barre latérale gauche de l'interface de Bitdefender.
2. Dans la zone **RÉSEAU DOMESTIQUE**, cliquez sur le lien **Changer de réseau domestique**.
3. Sélectionnez le réseau sur lequel vous voulez définir comme réseau domestique, puis cliquez sur le bouton **DÉFINIR COMME RÉSEAU DOMESTIQUE**.

## **Mon réseau domestique n'a pas été détecté pendant l'installation. Que faire ?**



Pour pouvoir configurer Bitdefender Home Scanner, vous devez être connecté à un réseau sans fil correctement configuré. Avant d'installer le produit, rendez-vous sur la liste de vos réseaux, choisissez le réseau auquel vous voulez vous connecter, puis cliquez sur **Se connecter**. Si aucun réseau sans fil n'est configuré, suivez les consignes fournies par le routeur que vous avez acheté.

## Comment savoir si mon réseau présente des vulnérabilités ?

Bitdefender Home Scanner réalise automatiquement une analyse dès que vous le configurez et à chaque fois qu'un nouvel appareil s'y connecte. Mais il est également possible de réaliser une analyse manuellement, comme suit :

1. Cliquez sur l'icône  de la barre latérale gauche de l'interface de Bitdefender.
2. Cliquez sur le bouton **ANALYSER LE RÉSEAU**.

Une liste des appareils trouvés et de leur statut apparaît.

## Comment puis-je passer à une version payante de Bitdefender ?

Ajoutez une couche supplémentaire de protection à votre réseau avec Bitdefender BOX. Bitdefender BOX est une solution intelligente de sécurité qui assure une protection étendue en ligne à tous les appareils connectés au réseau domestique, qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur du réseau. Pour obtenir plus d'information sur ce produit, rendez-vous sur <https://www.bitdefender.fr/box/>.

## Comment désinstaller Bitdefender Home Scanner ?

Pour supprimer votre produit Bitdefender Home Scanner de votre système, suivez les instructions suivantes :

### ● Dans **Windows 7** :

1. Cliquez sur **Démarrer** et allez dans **Programmes**.
2. Localisez **Bitdefender Home Scanner** et sélectionnez **Désinstaller**.
3. Cliquez sur **Supprimer** dans la fenêtre qui s'affiche.

### ● Dans **Windows 8 et Windows 8.1** :

1. Dans l'écran d'accueil Windows, localisez le **Panneau de configuration** (vous pouvez par exemple taper « Panneau de configuration » directement dans l'écran d'accueil) puis cliquez sur son icône.



2. Cliquez sur **Désinstaller un programme** ou sur **Programmes et fonctionnalités**.

3. Localisez **Bitdefender Home Scanner** et sélectionnez **Désinstaller**.

● Dans **Windows 10** :

1. Cliquez sur **Démarrer**, puis cliquez sur "Paramètres".

2. Cliquez sur l'icône **System** dans les paramètres, puis sélectionnez **Applications installées**.

3. Localisez **Bitdefender Home Scanner** et sélectionnez **Désinstaller**.

### **Dans quelles langues Bitdefender Home Scanner est-il disponible ?**

Bitdefender Home Scanner n'est pour l'instant disponible qu'en anglais et en français. D'autres langues seront ajoutées dans les prochaines versions.



## 6. OBTENIR DE L'AIDE

### 6.1. Votre avis

Votre avis sur ce produit nous est précieux. N'hésitez pas à nous en faire part en écrivant à [homescanner@bitdefender.com](mailto:homescanner@bitdefender.com).

Vous pouvez également utiliser votre moteur de recherche favori pour obtenir plus d'informations sur la sécurité informatique, les produits et l'entreprise Bitdefender.

### 6.2. Centre de Support de Bitdefender

Le Centre de Support de Bitdefender est une base en ligne d'informations concernant les produits Bitdefender. Il contient, dans un format facilement accessible, les rapports d'incidents survenus et constatés par le support technique, les équipes de réparation des bugs de Bitdefender. Ainsi que des articles généraux sur la prévention antivirus, la gestion des solutions Bitdefender, des informations détaillées et beaucoup d'autres articles.

Le Centre de Support de Bitdefender est accessible au public et consultable gratuitement. Cet ensemble d'informations est une autre manière de fournir aux clients de Bitdefender les informations techniques dont ils ont besoin. Toutes les requêtes valides d'informations ou de rapports de bugs provenant de clients Bitdefender trouvent une réponse dans le Centre de Support Bitdefender, comme les rapports de corrections de bugs, les solutions de rechange, ou les articles d'informations venant compléter les fichiers d'aide des produits.

Le Centre de Support de Bitdefender est disponible en permanence sur <http://www.bitdefender.fr/support/>.

### 6.3. Forum du Support Bitdefender

Le Forum du Support Bitdefender fournit aux utilisateurs de Bitdefender une manière simple d'obtenir de l'aide et d'aider les autres.

Si votre produit Bitdefender ne fonctionne pas correctement, s'il ne peut pas supprimer certains virus de votre ordinateur ou si vous avez des questions sur son mode de fonctionnement, exposez votre problème ou posez vos questions sur le forum.



Les techniciens du support Bitdefender surveillent le forum à la recherche de nouveaux messages afin de vous aider. Vous pouvez aussi obtenir une réponse ou une solution grâce à un utilisateur de Bitdefender plus expérimenté.

Avant de publier un problème ou une question, recherchez s'il existe une rubrique similaire ou connexe dans le forum.

Le forum de support de Bitdefender est disponible à <https://forum.bitdefender.com/index.php?showforum=59>, dans 5 langues différentes : français, anglais, allemand, espagnol et roumain. Cliquez sur le lien **Protection des indépendants & des petites entreprises** pour accéder à la section dédiée aux produits de consommation.