



Au supermarché, l'achat se fait en deux étapes :

1. on choisit ses articles

2. on passe à la caisse.

Sur internet, l'achat en quatre étapes :

1. on choisit son article,
2. on s'identifie avec le compte client,
3. On valide sa commande,
4. on paye.

3 règles pour choisir le bon site :

- Préférez une boutique en ligne que vous connaissez déjà.
- Préférez un site français ou européen.
- Vérifiez le site : mentions légales, CGV, recherches sur internet, contacter le vendeur.

Connaissez votre produit

Lire attentivement le descriptif :

- dénomination complète,
- qualité, taille ou mesures,
- composition,
- accessoires fournis,
- disponibilité, délai et mode de livraison,
- prix doivent être exprimés en euros, **toutes taxes comprises** (TTC).

Comparer

Les prix nets, livraison incluse :

- avec votre moteur de recherche
- et un ou plusieurs comparateur de prix
- les avis de clients, les tests
- attention aux offres trop belles.

J' ai choisi, je me lance :

Je vais sur le site

Je sélectionne le produit, la quantité

Je le mets dans mon panier



Je crée mon compte sur un site

La règle générale : ça se passe en haut à droite

- Menu **Nouveau client** ou **créer mon compte**
- **Nom et prénom**
- **adresse mail**
- **Mot de passe**
- **Adresse de livraison,**
- **téléphone, date de naissance**
- **Je reçois un mail de confirmation.**

Mode de livraison

Vous avez souvent le choix

- Colissimo à domicile
- Colissimo à La Poste
- Chronopost
- Transporteur
- Relais en magasin.

Je valide ma commande

Retour à mon panier

Produit quantité prix

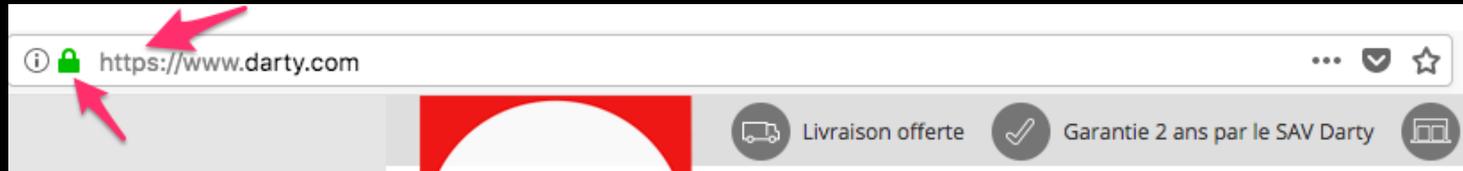
Je valide mon panier

Ecran récapitulatif panier + livraison

Dernière étape avant paiement : je peux encore modifier ou annuler ma commande.

Je choisis ensuite le mode de paiement.

Le paiement sécurisé avec ma carte bancaire



https : données chiffrées

Je saisis mes données bancaires :

numéro de carte

date d'expiration

CVV ou cryptogramme

Jamais code à 4 chiffres.

3D Secure : données complémentaires via une page de votre banque.

Paiement avec une carte virtuelle

- Avantage : un numéro de carte unique valable pour une seule transaction
- Pas toutes les banques
- Nécessite un apprentissage.

Payer avec Paypal

- Vous ne payez pas avec un numéro de carte bancaire.
- Vous êtes re-dirigés vers la page de Paypal
- Votre mail et votre mot de passe
- Paypal paye le vendeur et débite votre compte bancaire ou la carte liée.

Votre paiement est accepté

- Fenêtre sur le site d'achat.
- Mail de confirmation
- Suivez votre achat avec votre compte client
- Vérifiez bien votre compte bancaire.

En cas de fraude à la carte

- Faire opposition à la carte. Par téléphone à l'agence ou au numéro spécialisé. Délai : vous avez 13 mois.
- Confirmer par lettre recommandée.
- Cela ne doit rien vous coûter : la banque doit vous rembourser tous les débits frauduleux. La nouvelle carte sera gratuite.
- Vous n'êtes pas obligés de porter plainte.

En cas de problème sur l'achat

- Sur le produit livré : contacter le service client du vendeur
- Vous avez 14 jours pour changer d'avis et renvoyer le produit
- Le vendeur doit vous rembourser la totalité, frais de transport inclus.