



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.

4 règles pour choisir le bon site :

- Préférez un site que vous connaissez déjà.
- Préférez un site français ou européen.
- Vérifiez le site : mentions légales, CGV, recherches sur internet, contacter le vendeur.
- Moteur de recherche : « nom du site + arnaque »

Choisissez 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 comparateurs 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
- Pas d'enregistrement de carte bancaire
- 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

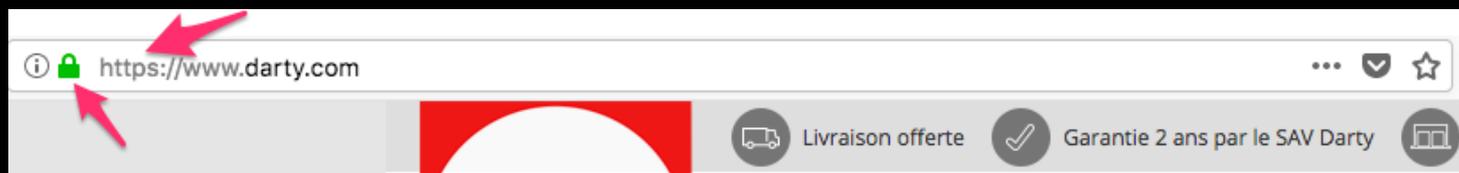
Je valide mon panier

Ecran récapitulatif panier + livraison.

Double acceptation :

1. la nature du paiement
2. On confirme et on commande

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.

Double validation avec l'appli de la 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

- C'est une cagnotte en ligne
- 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 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 votre produit.

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.

Achats sur leboncoin et sites d'occasion

- Le code de la consommation ne s'applique pas : pas de droit de rétractation.
- Paiement sécurisé par le site
- Messagerie sécurisée @leboncoin.fr