



Fiche résumé

Achats en ligne

Avantages

- ▶ Pas besoin de se déplacer
- ▶ Pas de contraintes d'horaires d'ouverture du magasin
- ▶ Livraison à domicile
- ▶ Peux comparer les prix sur plusieurs sites

Inconvénients

- ▶ Manque d'humanisation
- ▶ Pousse à acheter toujours plus (marketing poussif)
- ▶ Pas de vision réelle du produit et pas d'essai avant l'achat
- ▶ Délai d'expédition et frais de port

Quoi acheter ?

Presque tout sauf :

- Tabac
- Médicaments sur ordonnance
- Produits de contrefaçon
- Produits dangereux
- ...

Quels moyens de paiement ?

Selon le site sur lequel vous êtes, il existe plusieurs solutions de paiement pour régler vos achats :

- La carte bancaire Visa ou Mastercard.
- Les services spécialisés : paypal, applepay, lydia, paylib.
Ils permettent de payer à l'aide votre smartphone ou en servant d'intermédiaire afin de protéger votre compte bancaire
- Le virement bancaire
Nécessite de communiquer un RIB (Relevé d'Identité Bancaire)
- Le chèque

Vérifier la fiabilité du site marchand

Il existe beaucoup de sites web d'achat ou d'applications disponibles sur tablette/smartphone et il est aussi relativement facile pour un malfaiteur de créer un faux site.

Pour éviter cela :

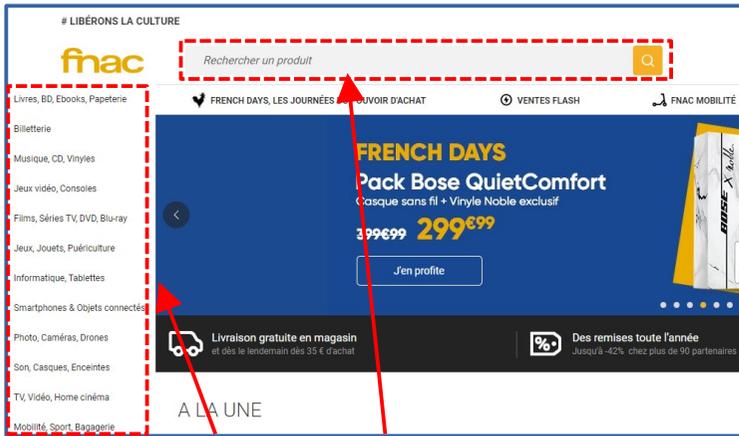
- Privilégier les sites Web qui jouissent d'une **bonne réputation**.
Consultez les avis clients pour évaluer leur fiabilité, mais gardez à l'esprit que certains avis peuvent être biaisés.
- Privilégier les sites que **vous connaissez**, que vous avez vu à la télévision ou recommandés par vos proches.
La grande majorité des enseignes commerciales ont un site web qui porte leur nom ce qui permet de les trouver facilement et d'éviter de tomber sur un site malveillant.
- Vérifiez si la connexion au site est **sécurisée**.
La barre d'adresse URL doit correspondre à celle que vous avez vue à la télé, dans le magasin ou que vos proches vous ont donnée et doit également commencer par **https**.
Il ne peut pas y avoir deux sites web avec la même adresse URL. Toutefois, il existe des sites web avec des adresses URL très proches (ex : *www.ameli.fr* (site de l'assurance maladie) et *www.amelie.fr* (site d'une société privée)).
- Prenez le temps de regarder les **mentions légales et conditions générales de vente (CGV)** généralement située en bas de la page.
Numéro Siret, adresse du siège, délai de livraison, service après-vente, garanties, droits de rétractation etc.

Organisation du site marchand

Très similaire de l'agencement d'un magasin physique type centre commercial.

Magasin physique	Site marchand
Entrée	Page d' accueil
Promos en tête de gondole	Promos très visibles sur la page d'accueil
Vendeur	Zone de recherche
Accueil	Mentions légales & CGV
Rayons thématiques & catégories de produits	Boutons rayons
Chariot de courses	Panier
Caisses	Bouton Passer commande dans le panier
Agent de sécurité	Paiement et connexion sécurisée

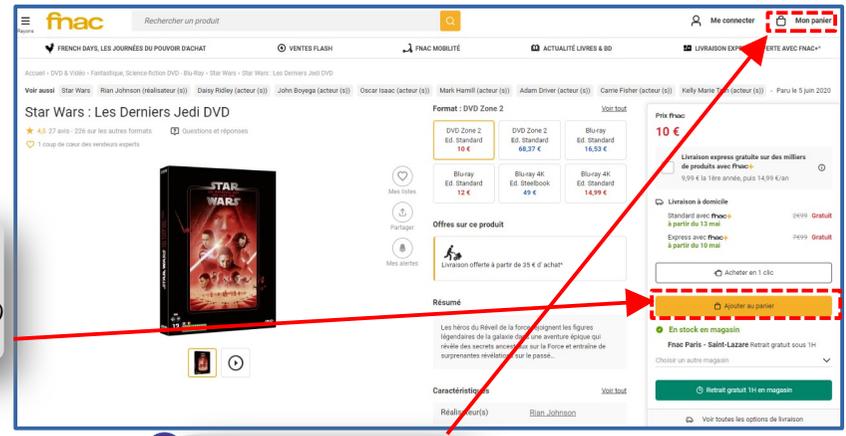
Comment effectuer un achat sur un site marchand ?



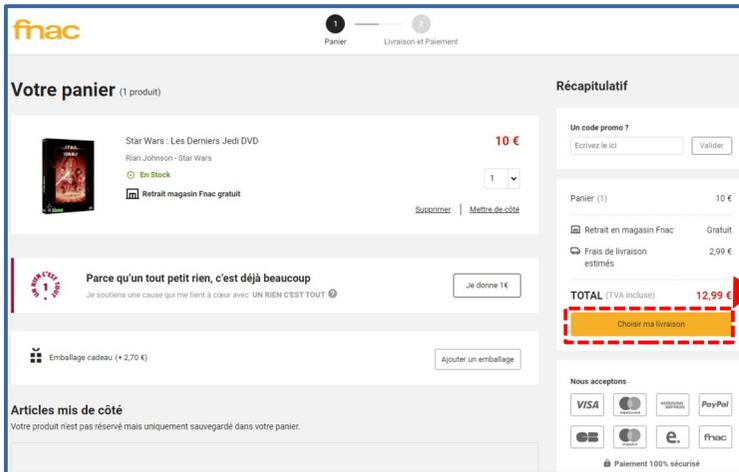
Rayons et zone de recherche

1 On va sur le site et on **recherche** le produit souhaité sur le site.

2 On clique sur le produit pour accéder à sa **fiche** (caractéristiques, prix, avis clients, parfois estimation du frais de port) et on **ajoute le produit au panier**.

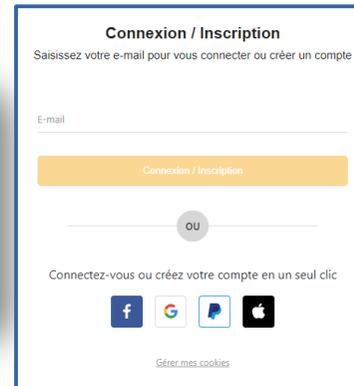


3 On va ensuite sur le **panier**.

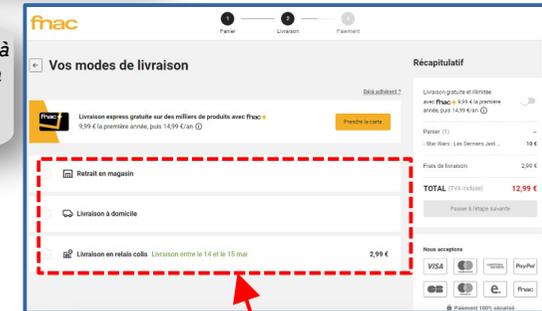


4 On a le **récapitulatif** de la commande ainsi que les **frais de port estimés** pour l'envoi du produit.

On vérifie et **pass**e la **commande** (nom différent selon les sites marchands).



5 On se **connecte** à son compte si on en a un ou on en crée un.



6 On choisit son **mode de livraison** (domicile, point relais, locker). Attention, les **frais de port** changent en fonction du mode de livraison et du transporteur !

7 On choisit le **mode de paiement** et on vérifie bien le montant à payer. Pour un paiement par carte bancaire, on ne doit renseigner que :

- Nom et Prénom du titulaire de la carte
- Le numéro de sa carte
- La date d'expiration
- Le code à 3 chiffres à l'arrière de la carte (CVC)

Bien vérifier que la **connexion est sécurisée** à cette étape (cadenas & https).

On devrait arriver à une page pour s'identifier soit :

- depuis l'application de sa banque sur son téléphone
- par un code à usage unique reçu par SMS

On suit ensuite les étapes indiquées pour arriver à une confirmation visuelle du paiement de la commande.

