

SHOPPING EN LIGNE

Acheter et payer sur Internet

1. Indiquez si les affirmations suivantes sont correctes ou incorrectes. Cochez les affirmations correctes. Pour les affirmations incorrectes, expliquez sous forme de phrases les raisons pour lesquelles elles sont erronées.

- En Suisse, toute personne achetant un produit en ligne peut le retourner au vendeur dans les deux semaines suivant sa réception ou procéder à un échange.

- Si le produit commandé sur un site suisse de vente en ligne n'est pas livré dans les trois semaines, l'acheteur peut alors engager des poursuites.

- Tout produit acheté en ligne sur un site suisse bénéficie d'une garantie de deux ans.

- Un achat sur Internet est contraignant uniquement à partir du moment où la marchandise commandée a été réceptionnée.

- Sur Internet, les connexions cryptées sont reconnaissables à l'abréviation «https» au lieu de «http» dans la barre d'adresse.

2. Léon souhaite réserver ses prochaines vacances sur Internet. Or, sur le site web où il trouve les vols les moins chers, il ne voit aucun label de qualité. Quels autres éléments peut-il prendre en compte pour s'assurer qu'il se trouve sur le site d'un prestataire fiable? Cochez les éléments qui lui permettent de vérifier la fiabilité du vendeur.

- Présentation du site (orthographe correcte, liens qui fonctionnent, etc.)
- Frais supplémentaires: les frais de livraison sont-ils pris en charge par le vendeur?
- Renseignements: les coordonnées, les conditions générales de vente (CGV), les frais de livraison et les conditions de retour sont-ils faciles à trouver?
- Consulter les évaluations et les commentaires des autres consommateurs.
- Connexion sécurisée: les données sont-elles transmises de manière cryptée?
- Nombre et types de modes de paiement: seul le paiement par carte de crédit est sûr.

SHOPPING EN LIGNE

Acheter et payer sur Internet

3. En Suisse, le mode de paiement le plus utilisé sur Internet est la carte de crédit.

a. Indiquez deux avantages et deux inconvénients de ce mode de paiement.

Avantages:

Inconvénients:

b. Expliquez en quelques mots-clés les raisons pour lesquelles l'acheteur a davantage intérêt à régler ses achats à réception de la facture (de manière conventionnelle ou par e-banking) qu'avec une carte de crédit.

4. Pour le mariage de sa sœur, Laura souhaite également acheter une paire de chaussures. Elle trouve la même paire proposée par trois prestataires différents sur Internet. Calculez l'offre la plus avantageuse.

	Prestataire A	Prestataire B	Prestataire C
Prix d'achat	80 francs	82 francs	75 francs
Mode de paiement	Facture	Carte de crédit (2,5% de commission sur le prix d'achat)	Carte de crédit (1,9% de commission sur le prix d'achat, frais de livraison inclus)
Frais de livraison	7 francs	0 francs	10 francs
Coût total			

SHOPPING EN LIGNE

Acheter et payer sur Internet

5. Pendant son temps libre, Lucas apprend l'espagnol. Il lui faut un dictionnaire français-espagnol de chez Larousse.

Recherchez la meilleure offre sur Internet. Lucas a les attentes suivantes:

- Le prix total devrait être le meilleur marché possible.
- Il veut que le dictionnaire lui soit livré à domicile avant une semaine, car il aura alors sa première leçon d'espagnol.
- L'édition ne devrait pas dater de plus de 3 ans.
- Si possible, Lucas préfère payer à réception de la facture.

Indiquer dans le tableau trois offres différentes et précisez l'offre la plus intéressante.

	Offre n°1	Offre n°2	Offre n°3
Prix d'achat			
Frais de livraison			
Mode de paiement (préciser les taxes et les commissions éventuelles)			
Délai de livraison prévu			
Edition			
Coût total			
▶ Offre choisie			

6. Comparaison des prix sur Internet: quels sont les offres et les produits que vous pouvez comparer sur les sites de Comparis.ch et Toppreise.ch? Citez trois produits pour chacun des deux sites.

Comparis.ch	Toppreise.ch

SHOPPING EN LIGNE

Acheter et payer sur Internet

7. Alors que les boutiques en ligne ne sont pas tenues légalement d'octroyer des délais de rétractation, elles doivent toutefois offrir une garantie: en cas de produit défectueux ou ne correspondant pas au descriptif, l'acheteur a droit à une garantie.

L'acheteur doit alors respecter deux obligations:

1. Vérification de la marchandise: conformément aux dispositions légales, l'acheteur est censé vérifier la marchandise reçue le plus rapidement possible pour pouvoir invoquer la garantie.
2. Réclamation: l'acheteur doit formuler une réclamation en soulignant les défauts du produit livré, c'est-à-dire qu'il doit préciser au vendeur les raisons pour lesquelles la marchandise est défectueuse.

a. Combien de temps la garantie produit-elle ses effets en cas de produit défectueux ou de produit ne correspondant pas au descriptif?

b. Sarah commande un téléviseur en ligne auprès de Busytec SA. Le téléviseur est endommagé lors de son envoi par la Poste. Sarah peut-elle exiger que Busytec lui envoie un nouveau téléviseur?
