Online shopping

Prénom Nom

Set d'exercices

1) En Suisse, une personne sur deux fait régulièrement des achats sur Internet. D'après les estimations, cela représente un chiffre d'affaires de près de 9 milliards de francs par an.

a) **Où achetez-vous les produits et les services suivants ? Cochez les bonnes réponses !**

Vos vacances	O Plutôt en magasin	O Plutôt en ligne
Appareils électroniques	O Plutôt en magasin	O Plutôt en ligne
Mode et accessoires	O Plutôt en magasin	O Plutôt en ligne
Services de transport (bus, train, taxi, avion)	O Plutôt en magasin	O Plutôt en ligne
Moyens de transport (vélo, scooter, auto)	O Plutôt en magasin	O Plutôt en ligne
Médicaments et produits d'hygiène	O Plutôt en magasin	O Plutôt en ligne
Billets de théâtre, concerts, événements	O Plutôt en magasin	O Plutôt en ligne
Denrées alimentaires et boissons	O Plutôt en magasin	O Plutôt en ligne
Equipements de la maison	O Plutôt en magasin	O Plutôt en ligne
	O Plutôt en magasin	O Plutôt en ligne

b) **Indiquez les boutiques en ligne ou les places de marché en ligne que vous consultez régulièrement pour effectuer vos achats.**

c) **Avez-vous également déjà vendu des choses en ligne? Si oui, indiquez les places de marché que vous avez alors utilisées et le type d'objets que vous y avez vendu.**

d) **Préférez-vous faire vos achats en ligne ou vous rendre physiquement dans les magasins (commerce stationnaire)? Développez trois arguments.**

e) Lisez les arguments ci-dessous pour le shopping en ligne et pour l'achat en magasin. Complétez votre liste d'arguments de l'exercice 1d avec ceux des arguments suivants qui vous concernent aussi.

Arguments pour le shopping en ligne	Arguments pour le magasin (commerce stationnaire)
On peut faire ses achats de partout et à tout moment.	On peut se retrouver entre amis.
On dispose d'un large choix de produits.	On peut essayer ou regarder directement la marchandise.
Il est plus facile de comparer les produits et les prix.	On peut se faire conseiller lors de l'achat.
On peut profiter des commentaires des autres clientes et clients.	Il n'y a pas de «mauvaises» surprises si la marchandise ne correspond pas aux attentes.
On trouve le produit facilement.	Moins de consommation d'énergie pour le transport et moins de déchets (emballage).
Simplicité: le shopping en ligne, c'est réglé en quelques clics et cela permet de gagner du temps.	Les magasins offrent des emplois et permettent aux locaux de gagner leur vie. Le secteur de la vente par correspondance crée essentiellement des emplois mal rémunérés.

2) Lisez maintenant le texte sur l'étude de cas du shopping en ligne.

3) **Indiquez si les affirmations suivantes sont correctes ou non. Cochez les affirmations correctes. Pour les affirmations incorrectes, expliquez sous forme de phrases les raisons pour lesquelles elles sont fausses.**
Conseil: lisez attentivement l'encadré «Bon à savoir».

☐ Alec a commandé un habit, mais la taille ne lui convient pas. Les boutiques en ligne suisses sont tenues par la loi de re-prendre ou d'échanger les marchandises jusqu'à deux semaines après leur réception.

☐ Lorsqu'au bout de trois semaines, on n'a toujours pas reçu une marchandise commandée sur une boutique en ligne, on peut alors engager une action en justice.

☐ Emina a acheté quelque chose lors d'une vente aux enchères sur tutti; mais finalement, elle ne veut pas de la marchandise. Elle doit quand même accepter la marchandise et la payer.

☐ Si la marchandise commandée sur Internet s'avère défectueuse ou si elle ne correspond pas à la description, le délai de garantie dure obligatoirement deux ans en Suisse. Les dispositions relatives à la garantie peuvent toutefois être restreintes dans les CGV. Celles-ci prévalent sur les dispositions légales.

☐ Emina réserve un vol pour Rome. L'agence de voyage en ligne confirme son vol par courriel. Une semaine plus tard, l'agence de voyage augmente le prix du vol réservé. Emina n'a pas d'autre choix que d'accepter le nouveau tarif et de payer.

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

☐ Les mêmes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les boutiques en ligne suisses.

4) **Emina souhaite commencer par se détendre à la fin de son apprentissage de commerce. Elle réserve donc ses prochaines vacances sur Internet. Or, elle ne trouve aucun label de qualité sur le site proposant le vol le moins cher pour Rome.**
Quels autres éléments devrait-elle vérifier pour s'assurer qu'elle se trouve bien sur le site d'un prestataire sérieux? Cochez les caractéristiques qui lui permettent de le vérifier.

☐ Présentation du site (orthographe, liens qui fonctionnent, etc.)

☐ Frais supplémentaires: le vendeur prend-il systématiquement en charge les frais de livraison?

☐ Indications: les coordonnées de contact, les conditions générales de vente ainsi que les frais de livraison et les conditions de retour sont-ils simples à trouver?

☐ Vérifier les commentaires et les notes sur Internet.

☐ Connexion sécurisée: les données sont-elles transmises de manière cryptée?

☐ Nombre et types de modes de paiement: on peut sûrement payer uniquement avec la carte de crédit.

5) En Suisse, le moyen de paiement le plus souvent utilisé sur Internet est la carte de crédit.

a) **Le texte suivant explique le mode de fonctionnement d'une carte de crédit. Complétez le texte avec l'un des termes proposés.**
Acomptes / argent / carte de paiement / crédit / mois / paiement

Une carte de crédit est un/une _____, avec lequel/laquelle on peut retirer de l'/du/de la _____ apayer et procéder à des réservations en ligne, ceci dans le monde entier. Chaque mois, un/une petit/e _____ est octroyé/e au détenteur de la carte. Le montant maximal du crédit est déterminé à l'avance. À la fin du/de la _____ on reçoit le relevé de la carte de crédit, que l'on doit alors acquitter en un/e seul/e _____ ou en plusieurs _____

b) **Indiquez deux avantages et deux inconvénients de ce mode de paiement dans le cas du shopping en ligne.**

Avantages:

- _____
- _____
- _____

Inconvénients:

- _____
- _____
- _____

6) **Alec souhaite offrir un sac à dos à Emina pour son anniversaire. Il trouve le modèle de la marque «The North Face» auprès de trois prestataires différents sur Internet. Calculez l'offre la plus avantageuse.**

	Fournisseur A	Fournisseur B	Fournisseur C
Prix d'achat	120 CHF	132 CHF	115 CHF
Mode de paiement	Facture (commission en plus de 2% sur le prix d'achat)	Carte de crédit	PayPal
Frais de livraison	7 CHF	11,50 CHF	10 CHF plus 6 CHF frais supplémentaires pour droits de douane et taxes
Coûts totaux	_____	_____	_____

7) La nouvelle saison de football débute après les vacances d'été. À cet effet, Alec a besoin de nouvelles chaussures de foot. Il a déjà repéré le modèle qui lui plaît, le «Adidas Predator 20.2». Les critères suivants sont importants pour Alec:

- Le prix total devrait être le moins cher possible.
- Il veut que les chaussures lui soient livrées à domicile. La livraison ne doit pas prendre plus de 7 jours.
- Il chausse du 43.
- Il souhaiterait, dans la mesure du possible, payer sur facture.

Recherchez la meilleure offre sur Internet. Indiquez dans le tableau trois offres différentes et précisez l'offre la plus intéressante.

	Offre n°1: Zalando	Offre n°2: Adidas	Offre n°3: _____
Prix d'achat			
Frais de livraison			
Mode de paiement (préciser les taxes et les commissions éventuelles)			
Coût total			

Offre choisie: _____