



Acheter sur internet



Pourquoi acheter sur internet

- Faire des économies,
- S'informer plus, sur les produits,
- Acheter des produits difficiles à trouver,
- Acheter d'autres marques (varier les produits)
- Acheter des produits introuvables en magasin
- Acheter moins en magasin, (gagner du temps)
- Réduire le délai de décision,
- Acheter d'occasion

(Cette liste est le résultat d'une étude CREDOC)

Les principales étapes

- La recherche :
 - Le produit, un service
 - Le site sur lequel on va acheter
- L'achat
- La réception



Les recherches du site et du produit



Consultation de la fiche produit



Commande de l'article choisi



Validation de la commande



Reçoit de la confirmation



L'attente de la préparation de la commande



Réception de la commande

Processus d'achat par Internet

La recherche

- Besoin,
- La méthode de recherche est à adapter selon les cas :
 - Ref produit connu et fournisseur unique (ex: je veux acheter un module complémentaire pour mon meuble IKEA, des billets d'entrée pour une exposition, capsules café Nespresso...)
 - Ref produit connu mais plusieurs sites (fournisseurs) possibles (ex cartouches d'encre imprimantes, une pièce de rechange pour électroménager ou auto)
 - Produit à déterminer (on cherche une machine à laver, un outil, un appareil photo...) et le fournisseur aussi
 - Vague idée du produit, on cherche un fournisseur (meubles, décorations, équipements divers, voyages...)
 - Etc...
- Recherche d'informations sur internet grâce à des outils
 - Blogs, forums, sites spécialisés, google....
 - Des outils pour préparer un voyage (ex: liligo)
- Evaluations des options (choix du site, choix du produit)
 - Comparateurs de prix et de performances
 - Analyse des commentaires

Les outils pour la recherche de sites

- Google : plusieurs façons d'utiliser google (cf exemples)
- Les comparateurs de prix
 - Ils recherchent gratuitement les meilleurs tarifs sur internet
 - Ils peuvent être généralistes ou spécialisés
 - Attention certains comparateurs ne présentent que les résultats des sites avec lesquels ils ont un contrat
 - Attention à la prise en compte des transports (pas toujours très clair)
- Mais aussi : la pub, les recommandations d'amis, les mails
- Des exemples :
 - Le dénicheur (cf article sur facebook)
 - Kelkoo, twenga, booking.com, trivago....
 - Tous les comparateurs sur :<http://www.lescomparateurs.com/>

Dans cette phase vous allez naviguer sur différents sites, veillez à la sécurité et ayez un antivirus à jour

Choix du site

- Les outils : Google, les comparateurs de prix
- Mieux vaut choisir un site « connu »
 - Site sécurisé,
 - Présence d'un N° de tel, d'un e-mail
 - Possibilité de lire les CGU et CGV
 - Prendre garde aux prix trop alléchants
 - Conditions de retour claires en cas de problèmes
- Le commerçant doit être clairement identifié
- Si le site n'est pas connu, rechercher des avis et conseils sur les forums
- Possibilité d'utiliser avec certains sites (Darty, Boulanger...) un comparateur technique pour aider dans le choix de certains produits

Les outils pour le choix d'un produit

- Google,
- Les sites de consommateurs : Que choisir, 50 millions de consommateurs, etc...
- Les comparatifs, (études spécialisées FNAC etc..)
- Les filtres et les comparateurs techniques (intégrés dans certains sites Darty, BOULANGER)
- Facebook (page des fournisseurs fnac, conforama etc... avec les avis et commentaires client)
- Les commentaires
 - Ils peuvent aider à la décision pour un produit, pour un fournisseur (AMAZON)
 - Attention aux faux commentaires, sachez les repérer et évaluer leur objectivité....
 - Ne pas accorder de valeur aux notes moyennes (hotels)
 - Depuis le 01/01/2018 une nouvelle loi encadre les commentaires
 - Les commentaires doivent être « vérifiés »
 - Doivent pouvoir être triés par ordre chronologiques
- Croisez les sources d'informations
- Utiliser les agrégateurs d'avis: <http://www.lescomparateurs.com/>

Consulter la fiche produit

- Contient la description du produit,
- Des commentaires d'autres clients sur le produit mais aussi sur le fournisseur(*)
- Le prix
- Les délais
- Les conditions de transport et de livraison

* Attention : Amazon permet de choisir le fournisseur.

Commander le produit

- « ajouter » le produit au « panier » et choisir la quantité
- Poursuivre les achats si vous avez d'autres produits à acheter chez ce marchand
- Lorsque tous les produits sont dans le panier, entamer le processus de validation de la commande en accédant au panier
- Accéder à votre compte chez ce marchand (le créer si vous n'en avez pas, ID et MP)
- Choisir les conditions de transport (être vigilant)
- Entrer l'adresse de livraison et de facturation
- Accepter les conditions de vente (case à cocher)(possibilité de les lire)
- Payer (carte bleue, e-card, paypal)

Valider la commande

- Bien tout vérifier avant de valider
 - Le ou les produits commandés, (contenu du panier)
 - Le prix incluant le transport, les taxes
 - le délais, les conditions de garantie
 - Les adresses de livraison et de facturation
- Valider la commande
- Un numéro de commande s'affiche que vous pouvez l'enregistrer

Nettoyer le PC pour supprimer les traces de navigation (cookies) sur les différents sites
Historiques Chrome, Malewarebytes, Ccleaner

Recevoir la confirmation et suivi

- Vous recevez un e-mail récapitulatif dans les minutes qui suivent la validation (à conserver)
- Selon les sites vous recevez des informations sur l'avancement de votre commande et des précisions sur la date de livraison
- Pour les billets d'entrées (salon, expo spectacles...) vous recevez un e-mail à imprimer et/ou SMS avec code barre à présenter au guichet

Recevoir la commande

Vous pouvez :

- Vérifier l'état du produit reçu,
- Retourner le produit s'il n'est pas conforme ou s'il ne vous convient pas, sans fournir de justificatifs (attention au délai pour renvoyer le produit)
- Donner votre avis sur le fournisseur et sur le produit
- Obtenir une facture
- Vous bénéficiez d'un droit de rétractation (pour les produits même soldés ,d'occasion ou déstockés) même si le produit a été déballé et essayé. Le délai est de 14 jours calendaires. (attention il y a des exceptions)

Textes consommateurs

- <https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses>
- <https://www.quechoisir.org/rub-action-ufc-que-choisir-t605/?id=Ressources:Positions:96F833357A94C9F3C1256F70006FA21C&catcss=POS>

Exemple: Amazon descriptif/fiche produit

Toshiba Canvio Basics 2 To Disque dur externe portable (6,4 cm (2,5"), USB 3.0) Noir
de Toshiba
★★★★★ 3,032 commentaires client | 537 questions ayant reçu une réponse

Prix: EUR 87,99 LIVRAISON GRATUITE en France métropolitaine. Détails
Tous les prix incluent la TVA.

En stock.
Voulez-vous le faire livrer le jeudi 18 jan.? Commandez-le dans les 7 h 11 min et choisissez la Livraison en 1 jour ouvré au cours de votre commande. En savoir plus.
Vendu par A-MONTAIN et expédié par Amazon. Emballage cadeau disponible.
Note: Cet article est éligible à la livraison en points de collecte. Détails

58 neufs à partir de EUR 77,39

Capacité: **2 To**

1 To	2 To	3 To	500 Go
EUR 51,50	EUR 87,99	EUR 103,90	EUR 50,99

- Transferts Très Rapides
- Fonction Plug-And-Play
- Boîtier Compact
- Configuration requise: Windows 10/Windows 8.1/Windows 8/Windows 7 Processeur à 750 MHz ou plus, disque dur système 10 Mo, mémoire système 256 Mo, un port disponible USB 3.0 ou USB 2.0
- Système de fichiers: NTFS (MS Windows) *Le disque peut être reformaté vers le système de fichiers HFS+ afin d'être compatible avec le système Mac.
- Contenu de la boîte: Canvio Basics, Câble USB 3.0 micro-B, Guide de démarrage rapide, Manuel d'utilisation

↳ Voir plus de détails

Comparer avec des articles similaires

🚩 Signaler des informations incorrectes sur les produits

Nos prix incluent l'éco-participation sur tous les produits concernés. Vous voulez recycler votre appareil électrique ou électronique gratuitement? En savoir plus ici.
Pour toute information sur la rémunération copie privée, sur son paiement et son éventuel remboursement, veuillez consulter cette page.

Partager

Ajoutez une assurance:

- Amazon Protect 1-an assurance panne pour EUR 11,99
- Amazon Protect 2-ans assurance panne pour EUR 12,49

Livrer à Blondel - Faverolles 28210

Quantité: 1

Ajouter au panier

Activez la commande 1-Click

Ajoutez à votre liste

Autres vendeurs sur Amazon

EUR 88,00	Ajouter au panier
Livraison à EUR 0,01 sur les livres et gratuite dès EUR 25 d'achats sur tout autre article Détails	
Vendu par : PreisCompany	
EUR 89,99	Ajouter au panier
Livraison à EUR 0,01 sur les livres et gratuite dès EUR 25 d'achats sur tout autre article Détails	
Vendu par : REALTECHNOLOGY	
EUR 91,13	Ajouter au panier
+ Livraison gratuite en France métropolitaine	
Vendu par : ruedesprix	

Produits fréquemment achetés ensemble

		Prix total: EUR 95,97
Ajouter les deux au panier		

Avis

transport

Mettre dans le panier

Autres fournisseurs possibles

Amazon : après réception (e-mail d'Amazon)

Vous avez acheté:



NP-FV50 - Batterie Li-ion type NP-FV50 haute capacité pour caméscopes Sony 7.2v, 1050 mAh (Neuf)

Après de rvbphoto

Date de livraison prévue : 13 janvier 2018 - 17 janvier 2018

Veillez évaluer ce vendeur en vous référant aux questions ci-dessous

Article livré au plus tard le 17 janvier 2018 ?

Article conforme à la description faite par le vendeur ?

Service rapide et courtois ? *(Si vous avez contacté le vendeur)*

[5 \(Excellent\)](#)



[4 \(Bien\)](#)



[3 \(Passable\)](#)



[2 \(Mauvais\)](#)



[1 \(Exécration\)](#)



Le produit répond-il à vos attentes ?

[Evaluation et commentaires concernant les achats](#)

Liens utiles

[Récapitulatif de commande](#) | [Contactez le vendeur](#) | [Consultez le profil du vendeur](#) | [Aide sur l'évaluation](#)

[Afficher toutes les commandes en attente d'évaluation](#)