

**GRANNY GEEK**



**TOUS AU NUMEREEK**

**ACHATS EN LIGNE – COMMENT Y VOIR CLAIR**

**EMMANUELLE FEVRE**

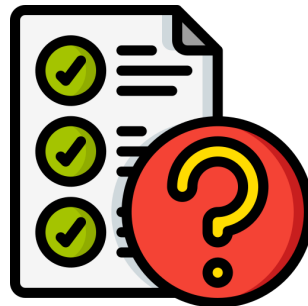
- > Aller sur un site de e-commerce
- > Choisir son ou ses produits
- > Aller voir son panier
- > Créer son compte
- > Choisir son mode de livraison
- > Payer ses achats
- > Suivre ses commandes

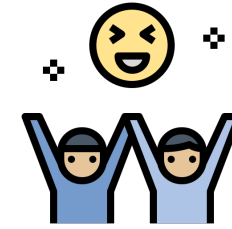


## QUELQUES QUESTIONS

**QUESTION 1 :** Avez-vous déjà acheté quelque chose en ligne ?

**QUESTION 2 :** Si oui, par quel moyen et sur quel support?





Il n'est pas toujours évident de choisir un site ou un produit. Nous pouvons nous trouver face à des offres alléchantes, des promotions reçues par mails...

Voyons comment se faire un avis et comment se faire plaisir sans mauvaise surprise...



Les **avis des clients** sont souvent mis en avant sur les sites mais pouvons-nous avoir confiance en ceux-ci ?

### **Il faut tenir compte de plusieurs paramètres :**

- 🔗 Regardez le nombre d'avis : il vaut mieux se fier à un site qui affiche 4 étoiles sur plusieurs centaines d'avis que 5 étoiles sur 2 avis
- 🔗 Regardez les dates des avis : il y a en général plus d'avis négatifs en périodes chargées (Noël, Halloween, printemps...)
- 🔗 Regardez si les avis sont classés par date ou par notation
- 🔗 Faites une simple recherche sur un moteur de recherche en tapant "xxx arnaque" ou "avis xxx" ou xxx est le nom du site
- 🔗 Il arrive parfois que ce soit de faux avis (fautes d'orthographe, mal rédigés, trop rapprochés dans le temps...)

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/faux-avis-consommateurs-sur-internet>



## LES PLATEFORMES DE VÉRIFICATION

Il existe des plateformes qui réunissent les avis des clients. Ces plateformes peuvent être rémunérées par les sites de e-commerce eux-mêmes pour collecter les avis suite à un achat (le vendeur, le produit, les délais) ou à une réclamation (délai, causes, règlement...)

**Ces sites peuvent vous donner une idée de la qualité d'un site surtout si le nombre d'avis est important**

<https://fr.trustpilot.com/>

[https://www.avis-verifies.com/index.php?page=mod\\_annuaire](https://www.avis-verifies.com/index.php?page=mod_annuaire)

<https://www.avis-clients.fr/>



## LES FORUMS ET LES SITES DE CONSOMMATEURS

Ces sites , 60 millions de consommateurs et Que choisir, sont les plus proches des consommateurs.

Sur leurs forums ou sites vous pouvez trouver beaucoup d'informations quant aux sites de e-commerce. En cherchant un peu, vous trouverez beaucoup d'informations

<https://www.60millions-mag.com/forum/commerce-en-ligne>

<https://forum.quechoisir.org/>



Il en existe principalement une, FranceVerif, qui est une extension que l'on intègre à son navigateur internet et qui permet de vérifier les données techniques et de réputations d'un site (construction du site, mentions légales...)

Il existe aussi des applis à installer sur son téléphone ou sa tablette.

<https://franceverif.fr/>

[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.fv\\_app&hl=fr&gl=US&pli=1](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.fv_app&hl=fr&gl=US&pli=1)





Cela peut être aussi une bonne solution : plus vous achetez en nombre, moins les produits sont chers et vous êtes plus nombreux si vous devez faire des réclamations

<https://www.groupon.fr/>

<https://fr.igraal.com/>



## LES VÉRIFICATIONS DE BASE SUR LE SITE

- 🔗 Le cadenas de la barre URL pour la sécurité (https://)
- 🔗 Les mentions légales et les conditions générales de vente qui doivent être présentes.
- 🔗 Méfiez-vous des offres trop alléchantes.

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/guide-acheteur.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/guide-acheteur.pdf)



Une fois sur le site désiré et le produit trouvé, il y a encore quelques petites étapes avant l'achat

### Les détails à vérifier

- 🔗 Avant de mettre le produit dans votre panier, vérifiez les données techniques, les photos ne sont pas toujours contractuelles
- 🔗 Lisez le descriptif du produit comme vous le feriez dans un vrai magasin (taille, caractéristiques, couleurs, poids, fabricant...)
- 🔗 Privilégiez les marques connues
- 🔗 Lisez les avis clients

### Comparer le prix

- 🔗 Une fois le produit choisi, vérifiez bien son prix par rapport aux autres sites, en général, vous ne trouvez pas de grandes différences (quelques dizaines d'euros)
- 🔗 Utilisez FranceVerif.



Le panier comme dans une boutique vous permet de stocker vos produits jusqu'à la phase d'achat.

- 🔗 Vous pouvez à tout moment ajouter un produit, modifier la quantité, supprimer un achat avant la phase de paiement
- 🔗 Il est souvent représenté par un caddy ou un panier. Cliquez dessus pour voir votre panier.
- 🔗 Il peut être sauvegardé si vous vous êtes connecté à votre compte.
- 🔗 Vous pouvez aussi mettre certains produits en favoris pour les retrouver ou les commander de nouveau ultérieurement (nourriture, liste d'achat).



La création d'un compte pour un achat de e-commerce est souvent nécessaire car il permet d'avoir un suivi de vos commandes, une réclamation, des promotions, vos factures.

- 🔗 **Créez une adresse mail dédiée** au e-commerce, cela permet de protéger votre mail principal de trop de publicités, promotions...
- 🔗 **Choisissez un mot de passe fort** car ce sont les sites les plus attaqués (pour les listes clients).
- 🔗 Si vous devez faire un achat, je vous conseille de créer votre compte et de se connecter avant, ça vous simplifiera la procédure.

Il vous sera certainement demandé de vérifier votre boîte e-mail ou votre téléphone afin de valider votre inscription.

Je vous conseille aussi l'option de double authentification pour la connexion et le paiement.



Une étape importante est le choix du moyen de livraison, vous pouvez parfois trouver des offres alléchantes mais avec des frais de livraison atrocement élevés, vérifiez bien le nom, l'adresse de livraison et le mode de livraison et les délais avant de valider et passer au paiement de votre commande

### **Types de livraisons possible :**

- 🔗 Chez vous (colissimo...) le prix dépend des structures mais cela peut être gratuit mais avec un délai de livraison plus lent ou suivant le montant de l'achat
- 🔗 Chez un commerçant ou la poste proche de chez vous
- 🔗 Dans une consigne (gare, supermarchés, centres commerciaux...)
- 🔗 Sauf pour les achats de contenus en ligne où c'est par téléchargement



Avant de payer, vérifiez bien les informations de commande et la présence de la sécurisation de paiement ainsi que l'adresse URL.

### **A/ Les moyens de paiement**

- 🔗 Par carte bleue
- 🔗 Par Paypal ou autre plateforme de paiement rattaché à votre compte bancaire
- 🔗 Par virement bancaire
- 🔗 Par téléphone



### **B/ Les étapes de paiement**

En général ces étapes se décomposent de :

- 🔗 Validation de votre commande et des CGV
- 🔗 Interface de paiement (carte bleue, appel, paypal)
- 🔗 Connexion et validation au module de vérification (Attention à la double authentification, commander sur ordinateur ou tablette pour pouvoir valider tranquillement par téléphone)
- 🔗 Validation de votre achat et preuve de paiement

Attention, certaines plateformes vous demandent si vous désirez enregistrer votre carte pour des achats ultérieures (refusez systématiquement) ou supprimez la carte une fois les achats validés et reçus (Amazon). Comme souvent pour ce genre de démarches, c'est écrit en tout petit... mais les choses changent parfois.





### Le suivi de la livraison

- 🔗 Vous pouvez avoir un suivi (colissimo) avec un numéro de suivi directement sur le site du transporteur ou sur le site marchand.
- 🔗 Vérifiez les informations (colis déclaré reçu mais vous n'avez rien eu) si vous n'avez rien reçu, n'hésitez pas à porter réclamation auprès du site marchand et du transporteur.
- 🔗 Vous pouvez vérifier le contenu et accepter ou refuser le colis.

*Méfiez-vous des mails "la poste, échec de livraison, votre colis est en route", allez toujours vérifier sur le site marchand directement.*



Certains sites marchands vont vous demander votre avis, je vous conseille d'en laisser un qu'il soit négatif comme positif. En général, nous sommes plus enclins à laisser des avis quand nous sommes insatisfaits mais vos avis aident la communauté sur un vendeur, un produit, un service...

Cela permet de faire évoluer la qualité de ces services et des produits proposés.



- 🔗 Vérifiez la sécurité des sites (cadenas)
- 🔗 Privilégiez les grandes enseignes si vous avez un doute
- 🔗 Privilégiez les sites européens
- 🔗 Évitez au maximum d'enregistrer vos coordonnées bancaires
- 🔗 Vérifiez dans la mesure du possible le montant débité sur votre compte après achat
- 🔗 Vous pouvez repérer les produits en magasin pour les acheter en ligne (promotion, livraison)

Un peu d'humour

<https://www.culturepub.fr/videos/google-analytics-online-checkout-in-real-life/>

[https://hitek.fr/42/rails-commandes-internet\\_4162](https://hitek.fr/42/rails-commandes-internet_4162)



### Vérification des avis et commentaires

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/faux-avis-consommateurs-sur-internet>

<https://www.journalducsm.com/avis-clients-e-commerce-confiance/>

<https://www.grizzlead.com/avis-clients-en-ligne-impacts-sur-les-ventes-et-benchmark-des-principales-solutions/>

### Vérification sites

<https://fr.trustpilot.com/>

[https://www.avis-verifies.com/index.php?page=mod\\_annuaire](https://www.avis-verifies.com/index.php?page=mod_annuaire)

<https://www.avis-clients.fr/>

<https://www.60millions-mag.com/forum/commerce-en-ligne>

<https://forum.quechoisir.org/>

<https://franceverif.fr/>

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/acheter-en-ligne-en-toute-securite>



# LES LIENS

# SITES ET PROGRAMMES

Achat malin

<https://www.groupon.fr/>

<https://fr.igraal.com/>

Lien du site Granny Geek

<https://www.sos-grannygeek.com/deeko/lettre-e/extension/>

<https://www.sos-grannygeek.com/mini-tutos/malwarebytes-extension-et-analyse-de-securite/>

<https://www.sos-grannygeek.com/rubreek/quest-ce-quune-adresse-ip-et-comment-la-proteger/>

<https://www.sos-grannygeek.com/parenthese-numereek/la-parenthese-du-numereek-du-16-juin-2020-le-bon-mot-de-passe/>

<https://www.sos-grannygeek.com/rubreek/conseils/les-extensions-de-navigateur-web-safe-ou-web-browser/>

<https://www.sos-grannygeek.com/rubreek/vpn-et-ou-antivirus/>





**TOUS AU NUMEREK**

**VOUS REMERCIE**

Granny Geek SAS est une entreprise de l'économie sociale et solidaire au capital de 12 000 euros enregistrée au RCS de Nice le 27 janvier 2020 sous le numéro 882 014 855 0010.

CONTACT : [sos@sos-grannygeek.com](mailto:sos@sos-grannygeek.com)

TEL : 04 89 41 92 29

SITE INTERNET : [WWW.SOS-GRANNYGEEK.COM](http://WWW.SOS-GRANNYGEEK.COM)



<https://www.facebook.com/SOSGrannyGeek/>



<https://www.linkedin.com/company/sosgrannygeek>



<https://twitter.com/SOSGrannyGeek>



<https://instagram.com/sos.grannygeek>

ILS PARLENT DE NOUS



Cliquer sur l'image pour voir la vidéo de présentation de la hotline GRANNY GEEK®