

[Marque de TELUS Averti]

[Introduction à Internet avec TELUS Averti]

[20. TELUS Magasiner en ligne]

[Un ordinateur portable apparaît sur l'écran, affichant un chariot.]

[Voix d'une femme] : Magasiner en ligne offre des nombreux avantages. Premièrement, c'est très pratique.

[Des objets apparaissent sur l'écran, entourant l'ordinateur portable : un four à micro-ondes, une manette de jeu, des mitaines et une chaise de bureau.]

Tout ce dont vous avez besoin est une connexion sécurisée à Internet pour acheter des produits du monde entier.

Vous trouverais souvent aussi des meilleurs prix que ceux disponibles au magasin.

[Des avis des consommateurs apparaissent en dessous des objets sur l'écran, indiquant ce qui suit :

- le four à micro-ondes : Puissant et facile à nettoyer – Sahar M.; quatre étoiles et demie.
- la manette de jeu : Bonne qualité pour le prix – Jordan K; quatre étoiles.
- les mitaines : Très bon rapport qualité-prix et bon produit – Alif R.; cinq étoiles.
- le chaise de bureau : Qualité passable. Facile à assoir – Sal P.; trois étoiles et demie.]

Vous pouvez facilement faire une recherche sur les produits, services et vendeurs individuels avant de faire un achat, en consultant les avis des consommateurs.

[La page d'un site magasiner générique apparaît sur l'écran. Les mots « magasinage en ligne » et des icônes de différents catégories de produits sont affichés. Le doigt clique sur l'icône de chaussures. La page d'une paire de chaussures est affichée. Le doigt tape sur la flèche de Quantité jusqu'à quatre paires. Le prix monte de 0.00 \$ à 459.80 \$.]

Cependant, comme tout ce que vous faites sur l'Internet, magasiner en ligne pose aussi des risques. C'est parfois un peu trop pratique. On peut facilement se laisser emportés et acheter plus de choses que prévu.

[La page d'une cafetière est affichée. Le prix original de 79.95 \$ est barré et le nouveau prix est 39.95 \$. Les mots « Affaire en or! » apparaissent sur l'écran.]

Les escrocs offrent parfois des aubaines trop belles pour être vrais, en vendant produits contrefaites, volés, endommagés ou qui n'existent, tout simplement, pas.

[La page « Passer à la caisse » d'un site de magasinage générique apparaît sur l'écran. Un T-shirt de \$ 24.99 et une paire de chaussures de \$ 89.95 sont prêts d'être payé. Le sous-total est de \$ 119.94. Le doigt tape sur le bouton « Passer au paiement »]

Même les boutiques en ligne légitimes peuvent avoir des frais cachés, qui rendent ce que vous achetez plus cher que vous le pensiez ...

[La page « Options de livraison » est affichée. Les options sont Standard, pour \$ 11.99 et Express pour \$ 24.99. Le message « Des frais de douanes peuvent s'appliquer » est aussi affiché.]

...comme des frais de livraison et de douanes. Mais il existe des moyens pour vous protéger.

[La page d'accueil d'un site de magasinage en ligne est affichée, ainsi que les mots : « N'achetez que sur des sites sécurisés. »]

Ne magasinez que sur des sites légitimes sécurisés.

[La barre d'adresse du site est en gros plan. L'adresse web commence par « https » et contient un cadenas. Le cadenas et la lettre « s » sont en gros plan.]

On reconnaît un site sécurisé grâce au cadenas contenu dans la barre d'adresse et à une adresse web qui commence par « https » avec un « s » à la fin au lieu de « http ».

[Les mots « N'utilisez pas un réseau WiFi public pour magasiner en ligne » sont affichés.]

Ne faites aucun achat quand vous utilisez un réseau WiFi public, comme dans une bibliothèque ou un café.

[Une loupe apparaît sur l'écran. Les mots suivants sont affichés :

- Bureau d'éthique commerciale
- Politique de retour
- Coordonnées
- Avis clients]

Faites une recherche avant d'acheter quoi que ce soit sur un site.

Est-ce que la compagnie est reconnue par le bureau d'éthique commerciale? Est-ce qu'elle a une politique de retour?

Est-ce que des coordonnées sont disponibles, comme une adresse courriel ou un numéro de téléphone en cas de problèmes? Est-ce qu'il existe des avis de consommateurs sur le produit, le service ou l'entreprise?

[La page d'un courriel est affichée. Un message de confirmation de commande est dans la boîte de réception. Le doigt tape sur le message et le courriel s'ouvre. Le texte suivant est affiché : « Votre reçu est en pièce jointe. Merci de magasiner chez nous. »]

Gardez tous les courriels qui vous sont envoyés par le site, et conservez vos reçus. Bien que la plupart des sites vous envoient un reçu ou une confirmation de commande par courriel, après un achat...

[La page de confirmation de commande d'un site de magasinage est affichée. Une icône de caméra apparaît sur l'écran. La caméra prend une photo. La photo est enregistrée.]

... vous pouvez aussi faire une capture d'écran de la page de confirmation qui s'affiche après avoir payé.

[Marque de PayPal]

Si vous payez avec PayPal, une plateforme de paiement en ligne, vous pouvez vérifier immédiatement votre compte, pour vous assurer que le bon montant a été prélevé.

[Une carte de crédit apparaît sur l'écran, près de la marque de PayPal.]

Si vous payez par carte de crédit, vous devrez vérifier le montant lorsqu'il apparaîtra sur votre relevé bancaire.

[« La plupart des grands magasins vendent en ligne. »]

La plupart des grands magasins, y compris les supermarchés vendent en ligne de nos jours, ...

[La page d'accueil d'Amazon est affichée.]

... et bien sûr, Amazon, qui vend seulement en ligne est l'une des plus grosses compagnies au monde et offre un nombre gigantesque des produits.

Le doigt tape sur le drapeau des États-Unis près de la barre de recherche, puis sur le lien pour changer de pays/régions. Une nouvelle page est affichée et le menu pour changer le pays/régions se déroule. Le doigt clique sur Canada, puis sur le bouton « Aller sur un site internet ». Le site canadien d'Amazon est affiché. L'adresse « Amazon.ca » est en gros plan.]

Dans des nombreux cas, il existe une version américaine et canadienne de même site, par exemple, amazon.com et amazon.ca. La version canadienne du site a une adresse « point c a ». Cette version n'offrira peut-être pas exactement les mêmes produits que le site américain et les prix et frais livraison peuvent changer.

[La page d'accueil de Google est affichée. Les mots « usd to cad » sont saisis dans la barre de recherche.]

Souvenez-vous aussi que les sites non-canadiens affichent leur prix en devises étrangères, comme le dollar américain ou la livre sterling.

[Le résultat pour le taux d'échange de dollars américains en dollars canadiens est affiché.]

Vous pouvez utiliser Google pour comparer les taux d'échange.

[La page d'accueil du site canadien d'Amazon est affichée. Le doigt tape sur le menu « Catégories » et il se déroule. Beaucoup de catégories de produits sont disponible.]

La plupart des sites offrent à la fois des champs de recherche et des catégories. Vous pouvez les utiliser pour faire une recherche dans l'ensemble du site, pour naviguer par catégorie.

[La page d'un mélangeur professionnel Ninja est affichée. L'écran se déroule vers le bas de la page et les avis consommateurs sont affichées. Un des avis est en gros plan.]

Des nombreux sites laissent les consommateurs donner leur avis sur leurs produits. Regardez au bas de la page d'un produit ou cherchez un lien intitulé « Avis clients ».

[Le doigt tape sur le bouton « plus » qui ouvre un nouvel onglet. La page d'accueil de Google est affichée. Une recherche pour le nom du même mélangeur professionnel avec le mot « avis » commence. Les résultats sont affichés.]

Vous pouvez aussi ouvrir Google dans un nouvel onglet et rechercher le nom du produit avec le mot « avis ».

[La page d'un mélangeur sur un site de magasinage générique est affichée. Le doigt tape sur le bouton « Ajouter au panier ».]

La plupart des sites de magasinage utilisent un chariot ou un panier. Lorsque vous avez trouvé quelque chose qui vous plaît, cliquez sur le bouton « Ajouter au chariot » ou « Ajouter au panier ».

[L'icône du chariot est en gros plan, indiquant un produit dans le chariot. Le doigt tape sur l'icône.]

Vous pouvez voir ce qui se trouve dans votre panier en tout temps, en cliquant sur son icône, qui se trouve, généralement, en haut à droite. Une fois que vous avez fini de magasiner sur un site, et si vous avez un ou plusieurs articles dans votre panier, vous pouvez passer à la caisse.

[Le doigt tape sur le bouton « Passer à la caisse ». Les options « Créer un compte » et « Continuer en tant qu'invité » sont affichées.]

Pour passer à la caisse, on vous demandera parfois d'ouvrir un compte, si vous n'avez pas déjà un, ou, vous pourrez parfois compléter vos achats en tant qu'invité.

[Le doigt tape sur l'option « Continuer en tant qu'invité »]

Si possible, il est recommandé de choisir cette option, mais, dans tous les cas, vous devriez entrer votre adresse courriel.

[Une capture d'écran d'un vidéo TELUS Averti est affichée.]

Si vous ouvrez un compte, souvenez vous choisir un mot de passe fort. Consultez notre vidéo « Maintenir vos appareils et comptes en sécurité, NIPs et mots de passe » pour en apprendre davantage sur la manière de créer un mot de passe fort.

[Des options de paiement sont affichées : carte de crédit, PayPal et carte-cadeau.]

Ensuite, vous devrez décider comment payer. Il existe trois façons de payer en ligne : par carte de crédit, avec PayPal ou avec une carte-cadeau.

[La page d'accueil du PayPal est affichée. Le doigt tape sur le bouton « Connecter ». La page de connexions et puis la page d'un compte PayPal sont affichées.]

PayPal est un système de paiement en ligne auquel vous devez vous inscrire pour pouvoir l'utiliser.

[Le doigt tape sur « Ajouter d'argent » et puis sur le lien « Lier un compte bancaire ou une carte ». La page « Lier une carte » s'ouvre.]

Un fois inscrit, vous pouvez soit déposer de l'argent dans votre compte PayPal ou le connecter à votre compte bancaire ou carte de crédit afin de commencer à l'utiliser comme moyen de paiement. Déposez un certain montant d'argent dans votre compte, peut être un bon moyen de limiter vos dépenses.

[La page « Passer à la caisse » d'un site de magasinage générique est affichée. Le doigt tape sur le bouton « Passer au paiement ». La page « Modes de paiement » s'ouvre. Les options sont carte de crédit et carte-cadeau. Le doigt tape sur le bouton carte-cadeau.]

Utiliser une carte-cadeau aide aussi à contrôler vos dépenses et vous laisse choisir quel renseignement personnel vous partagez lorsque vous magasinez en ligne.

[La fenêtre carte-cadeau est en gros plan. Il y a deux champs : GC# et NIP. Le numéro de la carte-cadeau et le NIP sont saisis.]

Il est recommandé de conserver votre carte-cadeau jusqu'à ce que vous receviez vos produits. Si vous décidez de retourner vos achats, le remboursement pourrait être crédité sur la même carte.

[Les mots suivants sont affichés sur l'écran : Protection d'achats, Carte de crédit, PayPal. Les symboles d'une carte de crédit et du PayPal sont aussi affichés.]

Les cartes de crédit et PayPal vous offrent une protection d'achats en cas de fraude, ou en cas d'autre problèmes. Les conditions varient, mais la protection d'achats peut vous aider dans différentes situations telle que si le produit livré ne correspond pas à sa description, arrive endommagé ou ne se rends pas jusqu'à vous.

[La page de confirmation d'une transaction sur un site de magasinage générique est affichée. Le message « Votre paiement a été traité. Merci de votre commande! » apparaît sur l'écran. Puis, la question « Voulez-vous enregistrer vos renseignements de paiement » est affichée. Le doigt tape sur « Non ».]

Après avoir payé, le site vous demandera peut-être si vous souhaitez qu'il conserve vos renseignements de paiement pour des futurs achats. Dites « Non » pour éviter les futurs achats impulsifs et pour minimiser les chances que vos renseignements de paiement soit mis à risque, en cas de piratage informatique.

[Le doigt tape sur le menu Profil et puis sur le lien « Se déconnecter »]

S'il est obligatoire de créer un compte sur un site, assurez-vous de vous déconnecter quand vous avez fini, pour que personne d'autre ne puisse utiliser votre compte. Si vous utilisez PayPal, déconnectez-vous aussi.

[La page d'un site de magasinage en ligne pour des objets d'occasion apparaît sur l'écran. Un vélo de montagne d'occasion, bonne condition est disponible pour \$ 400. Le doigt tape sur le bouton « Contacter le vendeur ».]

Acheter des objets d'occasion n'est pas vraiment différent d'acheter du neuf, mais vous devez être encore plus vigilant pour vous assurer d'être satisfaits de vos achats.

[Une fenêtre de messagerie texte s'ouvre. Le dialogue suivant est affiché :

Client : « Bonjour, combien d'années a le vélo? »

Vendeur : « 2017 »

Client : « OK, j'aimerais venir le voir avec mon ami. Est-ce que vous pouvez nous rencontrer au centre commercial du centre-ville? »]

En général il est beaucoup plus difficile de retourner des objets d'occasion. Recherchez si le site offre de recours, en cas de problèmes. Soyez prudents lorsque vous allez récupérer vos achats ou les faire livrer. Vous pouvez soit demander à quelqu'un de vous accompagner ou arrangez de le récupérer dans un lieu public.

[Le dialogue précédent continue :

Vendeur : « Pas de problème. Si vous m'envoyez un acompte maintenant et me payez le reste en espèces, je vous le fais à 100 \$ »]

Soyez particulièrement vigilant si une affaire semble trop belle pour être vraie.

La plupart de gens vendent des produits en ligne sont honnêtes, mais il y a des escrocs. Et souvenez-vous, si vous achetez directement quelque chose auprès d'une personne, ...

[Le dialogue précédent continue :

Client : « Merci mais je vais continuer mes recherches. »]

...ne payez pas avant d'avoir vu et reçu le produit. Évitez aussi d'envoyer un acompte, même petit pour réserver un objet.

[Marque de TELUS Averti]

Pour poursuivre votre introduction à Internet, consultez les autres vidéos de cette série. Visitez notre site, [telus point com barre oblique techno cent un averti](http://telus.com/Techno101Averti).

[telus.com/Techno101Averti]