

[Marque de TELUS Averti]

[Introduction à Internet avec TELUS Averti]

[21. TELUS Résoudre les problèmes de magasinage en ligne]

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

[Voix d'une femme] : Quand vous magasinez en ligne, résoudre les problèmes peut parfois être très compliqué que lorsque vous magasinez en personne, mais il y a quelques façons de remédier.

[Identifiez le problème.]

Si vous achetez quelque chose en ligne et n'êtes pas satisfaits, commencez par identifier exactement ce que c'est passé.

[Des dessins indiquant un mauvais produit, une boîte ouverte, une personne ayant des doutes et une montre apparaissent sur l'écran.]

Est-ce qu'il s'agit d'un mauvais produit? Est-ce que c'est n'est pas à quoi vous attendiez ou le produit, est-il endommagé? Avez-vous simplement changé d'avis? Le délai de livraison était-il plus long que prévu?

[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 tape sur le bouton « Contacter le vendeur » et une fenêtre de messagerie texte est affichée. Le client envoie un message au vendeur :

Client : « Bonjour, un produit différent de celui que j'avais commandé, m'a été livré. »

Vendeur : « Désolé, je ne peux pas vous aider. »]

Ensuite, si possible, contactez le vendeur et essayez de résoudre les problèmes directement. Selon l'endroit où vous avez fait l'achat, cela peut vouloir dire contactez un site web, une personne vendant par le biais d'un site web ou les deux.

[Signalez le problème.]

[Le symbole d'une carte de crédit et le marque de PayPal apparaissent sur l'écran.]

Si cela ne fonctionne pas, et vous avez l'impression de vous être fait avoir, contactez votre compagnie de carte de crédit ou PayPal et signalez l'incident.

[Une illustration d'un officier de police apparaît sur l'écran.]

Si vous avez été escroqué, vous pouvez aussi contacter la police.

[Signalez les arnaques en ligne à :

Centre antifraude du Canada

[www.antifraudcentre-centreantifraude.ca](http://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca)

Ou par téléphone 1-888-495-8501]

Vous devez également signaler l'incident au centre antifraude du Canada.

[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](http://telus.com/Techno101Averti)]