

# LES ACHATS EN LIGNE

Processus, sécurité, modes de paiement

---

JUILLET 2021

---



ATELIERS  
fadoq.ca



Formation  
virtuelle  
**PARTICIPANT**

# LES ACHATS EN LIGNE

## - pour se faciliter la vie



### Mise en situation

*Vous planifiez une rencontre familiale sous peu. C'est l'occasion d'offrir un cadeau à chacun de vos enfants et petits-enfants puisque vous ne les avez pas vus depuis longtemps. Vous n'aimez pas trop faire le tour des boutiques de votre région et vous savez que le magasinage en ligne devient une occasion de changer des habitudes. Vous êtes familier avec l'utilisation de l'ordinateur et de la tablette, mais comme vous n'avez jamais magasiné en ligne, vous ne savez pas trop comment vous y prendre...*

### Comment faire pour connaître les rouages de cette nouvelle façon de faire ?

Vous savez peut-être que l'une des ressources sur le site Web du Réseau FADOQ offre des conseils fort utiles sur le magasinage virtuel. En en prenant connaissance, vous vous rendez compte que vous avez besoin, avant de vous lancer dans cette aventure, d'avoir de plus amples détails sur la manière de procéder et, surtout, sur les mesures à prendre pour ne pas vous faire avoir.

Cette formation sur le magasinage et l'achat en ligne vise donc à développer des compétences auprès de la clientèle du Réseau FADOQ afin de faciliter l'entrée dans le monde des cyberacheteurs. La formation répond à des questions qui portent sur :

- ✦ La sécurité
- ✦ L'utilisation des divers modes de paiement
- ✦ Les divers sites et applications de magasinage
- ✦ Le processus – avant, pendant et après l'achat



## EXERCICE 1

Prenez connaissance des conseils publiés sur le site du Réseau FADOQ à l'adresse suivante :  
[Ressources – Magasinage virtuel : conseil pour des achats sans tracas](#)

**Site Web fadoq.ca > onglet Ressources > sujet Le saviez-vous > catégorie Nouvelles technologies**

## À savoir avant de magasiner et de faire des achats en ligne

### ❖ *À qui s'adressent le magasinage et les achats en ligne*

Cette formule s'adresse à tout le monde. Peu importe l'âge, le sexe ou le revenu, tout utilisateur d'Internet peut se procurer à peu près n'importe quel bien ou service en ligne. Il suffit de connaître les risques et les mesures à prendre pour faire des achats sécuritaires, et de savoir utiliser les divers sites et applications disponibles.

### ❖ *Les avantages du magasinage et des achats en ligne*

Les adeptes du magasinage et de l'achat en ligne y voient plusieurs avantages.

- **Gain de temps** : pas d'attente aux caisses, de déplacements (sauf si on choisit la cueillette en magasin), ni de frais de stationnement...
- **Flexibilité** : magasinage et achats se font peu importe l'heure ou l'endroit
- **Accessibilité** : information et comparaison, avis et niveau de satisfaction des consommateurs

### ❖ *Les risques et les inconvénients à considérer*

- **Sécurité** : vol de données sensibles, sites frauduleux
- **Livraison** : coûts, délais et retards, frais de douane (importation)
- **Produits** : marchandise non reçue ou endommagée ; impossible à apprécier de visu, de toucher ou d'essayer
- **Retours et échanges** : moins simples qu'en achetant en boutique ou en magasin

### ❖ *Le processus d'achat*

L'achat en ligne se fait essentiellement de la même façon qu'en boutique ou en magasin. La différence réside dans la consultation d'un « catalogue » de produits affichés sur un site Web au lieu d'y avoir accès sur des présentoirs, des cintres ou des tablettes. Ainsi, vous accédez à une boutique via son site Web, vous magasinez et mettez les produits dans votre panier virtuel, vous passez à la caisse pour payer et, enfin, vous quittez la boutique.

## Section 1

### Le magasinage et l'achat sur les sites de boutiques et de magasins

### ❖ *Première étape : la recherche*

Vous avez besoin d'un article et vous avez choisi de le magasiner en ligne. Quelles sont les possibilités ? La majorité des produits et services sont disponibles en ligne : épicerie, médicaments, produits de santé et de beauté, vêtements, livres, musique, films, jouets, appareils électroniques, matériel informatique, articles de sport, outils et quincaillerie, meubles, location et achats liés au tourisme et au voyage, forfaits de toutes sortes, etc.

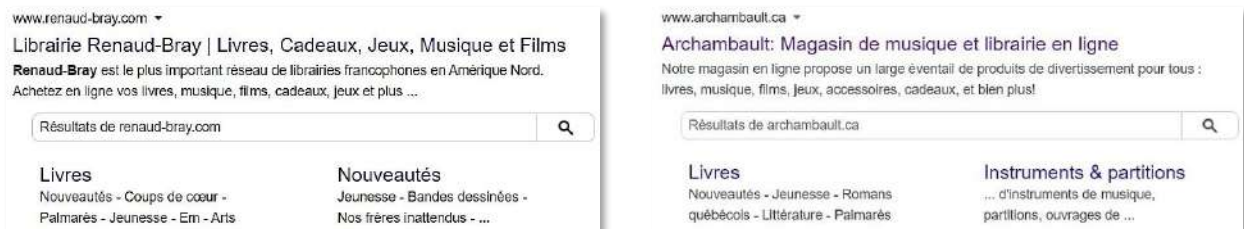
Une fois l'article identifié, vous effectuez une **recherche sur les sites de vos magasins favoris** pour savoir où l'article est disponible et à quel prix. Vous ne connaissez pas l'adresse Web des boutiques ? Pas de problème, inscrivez leur nom dans votre moteur de recherche habituel, par exemple Google, pour y avoir accès.

Voici quelques éléments à connaître et à comparer : le prix; la disponibilité; les frais et les délais de livraison; la garantie; les politiques de retour, d'échanges et de remboursement; les avis des consommateurs précédents.

## Exemple

Votre sœur aime lire et elle affectionne particulièrement les romans policiers. Pour son anniversaire, vous souhaitez lui offrir un **livre** de l'auteure québécoise **Louise Penny**. Vous choisissez de magasiner sur les sites de librairies à proximité de votre résidence.

1. Dans le navigateur, vous tapez le nom du magasin, puis choisissez l'option **Livres**.



2. Vous inscrivez ensuite le **nom de l'auteur** dans la zone de recherche.



3. Vous faites ensuite un choix parmi les titres disponibles.

4. Dès que vous cliquez sur un titre, vous avez accès aux détails tels que la disponibilité des stocks, le résumé, le format, la langue, etc.



5. Sur le site, vous trouverez l'information sur la livraison, les conditions (vente, retours, échanges et remboursements), la garantie, les modes de paiement, la sécurité et la confidentialité, etc. Pour vous éviter de refaire la recherche plus tard, vous pouvez enregistrer les pages comprenant ces informations dans vos favoris.

## EXERCICE 2

En suivant les étapes identifiées dans l'exemple précédent :

- ✦ Faites la recherche d'un livre de Louise Penny sur les 2 sites (Renaud-Bray et Archambault)
  - ✦ Vérifiez les titres disponibles pour cette auteure
    - ✦ Choisissez un livre
- ✦ Comparez les éléments décrits aux points 4 et 5
  - ✦ Notez les informations recueillies

### Mise en situation

Votre petite-fille termine son année scolaire avec de très bonnes notes. Pour souligner sa réussite, vous décidez de lui offrir des **écouteurs sans fil** de type boutons. Vous magasinez l'article sur le site de magasins d'électroniques que vous connaissez bien. Pour vous éviter de refaire la recherche plus tard, vous pouvez enregistrer les pages des articles les plus intéressants dans vos favoris.

## EXERCICE 3

Sur les sites des magasins d'électroniques que vous connaissez :

- ✦ Vérifiez les divers produits offerts
- ✦ Comparez : satisfaction des acheteurs, prix, disponibilité, frais et délais de livraison, conditions (vente/retour), garantie, modes de paiement
- ✦ Notez les informations recueillies

### Votre propre situation

Choisissez un article dont vous avez besoin et que vous voulez magasiner en ligne. Reprenez les étapes de recherche décrites précédemment dans l'exemple et faites l'exercice suivant.

## EXERCICE 4

- ✦ Choisissez un article que vous souhaitez acheter
- ✦ Visitez 3 ou 4 sites (ceux des boutiques ou magasins où vous iriez normalement magasiner cet article)
- ✦ Vérifiez et comparez : satisfaction des acheteurs, prix, disponibilité, frais et délais de livraison, garantie, conditions (vente/retour), modes de paiement
  - ✦ Notez les informations recueillies

## ❖ Deuxième étape : le choix

Une fois vos recherches terminées, vous consultez vos notes. Votre choix de magasin est arrêté et vous êtes maintenant prêt à procéder à l'achat. Quelle est la procédure ?

Comme dans le magasinage en magasin, vous déposez les articles choisis dans votre panier virtuel dont le contenu peut être modifié, supprimé, etc.

### Exemple

Imaginons que vous ayez retenu le site de Renaud-Bray pour obtenir le livre à donner en cadeau à votre sœur. Sur le site Web de Renaud-Bray, vous retrouvez le livre de Louise Penny que vous avez choisi. La quantité peut être ajustée en fonction de vos besoins. Puisque vous n'avez besoin que d'un seul exemplaire de ce livre, il vous reste donc à cliquer sur le bouton

**Ajouter au panier** ou **Acheter**.



Si votre panier ne s'affiche pas automatiquement, vous pouvez en consulter le contenu en cliquant sur le bouton **Panier**, généralement placé en haut de la page, à droite.



Des informations autres que le **prix avant taxes** peuvent aussi se retrouver sur la page du panier (ex. : le montant à combler pour obtenir la livraison gratuite, la quantité disponible, etc.). Les options **Continuer à magasiner**, **Supprimer**, **Quantité**, etc. sont aussi généralement présentes.

## EXERCICE 5

- ✦ Retournez sur le site de Renaud-Bray
- ✦ Retrouvez le livre de Louise Penny
  - ✦ Ajoutez le livre choisi au panier
- ✦ Affichez le panier et explorez son contenu

## Mise en situation

Vous avez terminé la recherche des écouteurs-boutons sans fil pour votre petite-fille et vous êtes prêt à choisir parmi les sites consultés celui retenu pour faire l'achat.

### EXERCICE 6

- ✦ Retournez sur le site retenu
- ✦ Retrouvez les écouteurs-boutons sans fil choisis
- ✦ Ajoutez l'article au panier et affichez-le

## Votre propre situation

Pour l'article que vous avez choisi de magasiner en ligne à l'exercice 4, faites votre choix final quant au site sur lequel vous souhaitez vous le procurer et reprenez les étapes liées au choix final décrites dans l'exemple et faites l'exercice suivant.

### EXERCICE 7

- ✦ Retournez sur le site retenu
- ✦ Retrouvez l'article choisi
- ✦ Ajoutez l'article au panier et affichez-le

## ❖ **Troisième étape : l'achat**

Comme en magasin et boutique, l'achat passe obligatoirement par un mode de paiement et par le caissier.

**Une précaution essentielle** : assurez-vous d'utiliser des sites sécurisés pour faire vos achats. L'adresse du site doit débuter par **https** (<https://>) et afficher un **cadenas** (🔒).

### Les modes de paiement

Les principaux modes de paiement acceptés : la carte de crédit et PayPal.

**A. Carte de crédit** : ordinaire (Visa, Mastercard, etc.) ou prépayée.

**B. PayPal** : l'option qui permet de payer en ligne sans communiquer ses coordonnées financières au marchand (Voir *En cas de fraude* – section 3 du guide).

Condition : ouvrir un compte sur le site de PayPal ([www.paypal.com](http://www.paypal.com)).

Comment : inscrire les données requises (numéro de téléphone mobile, adresse courriel, mot de passe), puis suivre les instructions à l'écran pour remplir le formulaire.

Avantages : seul PayPal connaît votre numéro de carte de crédit, carte de débit ou compte bancaire. Le montant de vos achats est automatiquement inscrit sur votre relevé et un courriel de confirmation vous est envoyé par PayPal à la suite de l'achat.

## Acheter avec un compte ou comme invité

Pour procéder à l'achat, plusieurs sites exigent d'avoir créé un **compte** alors que d'autres offrent la possibilité d'acheter à titre **d'invité** sans avoir à créer de compte. Pour créer un **compte**, il suffit de vous inscrire sur le site à l'aide d'un identifiant qui comprend habituellement votre **adresse courriel** et un **mot de passe**.

**Rappel** : le mot de passe doit être composé au moins de 8 caractères et inclure des chiffres, des lettres minuscules, des lettres majuscules et des caractères spéciaux (ex. : \$, !, %, etc.).

Pour finaliser le compte, remplissez le **formulaire** où vous devez fournir vos **coordonnées** : nom et prénom, adresse postale complète incluant le code postal et adresse de facturation/de livraison (si différente de l'adresse postale). Un numéro de téléphone (cellulaire de préférence) peut aussi être demandé. C'est à ce numéro que vous recevrez un message texte (texto/SMS) à des fins de vérification. Pour compléter votre inscription, inscrivez, à l'endroit indiqué dans le formulaire, le code fourni dans le texto que vous avez reçu.

Il est fréquent que vous ayez à cocher une case pour  J'ai lu et j'accepte les [conditions d'utilisation](#) accepter les conditions...

... et que le site assure sa sécurité en vous demandant de confirmer que vous n'êtes pas un robot.



[Se désabonner](#)  
[Unsubscribe](#) Pour se désabonner de l'infolettre envoyée à la suite de la création du compte.

## Passer à la caisse

Peu importe le mode d'achat ou de paiement utilisé, assurez-vous de **vérifier la politique de retour avant de passer votre commande**. Les politiques varient selon les sites et les vendeurs, certains peuvent même exiger des frais. Mieux vaut prévenir !

Pour finaliser votre achat :

- ✦ Cliquez sur le bouton **Passer à la caisse**
- ✦ Vérifiez ou inscrivez les renseignements requis demandés à l'écran
- ✦ S'il y a lieu, inscrivez le code promo ou la carte cadeau
- ✦ Vérifiez que les frais sont inclus dans le total (taxes, livraison...)
- ✦ Choisissez le mode de paiement et inscrivez les données relatives à la **carte de crédit** utilisée pour le paiement ou à votre **compte PayPal**
- ✦ Choisissez le mode de livraison, puis cliquez sur le bouton **Confirmer la commande**

## Attention

Certains sites limitent le **temps pour passer la commande**. Au-delà du délai accordé, la session expire et vous devez recommencer.

**Les vols de colis sont à la mode.** Aussi, assurez-vous que vous serez disponible pour recevoir le colis à l'adresse de livraison fournie. Dans le cas contraire, vous pouvez demander à une personne de confiance de recevoir le colis à sa propre adresse ou à la vôtre. Ainsi, vous évitez que le colis soit laissé sans surveillance et soit l'objet de vol.

N'oubliez pas de **quitter** ou de **fermer la session** lorsque vous avez terminé vos achats ; c'est non seulement plus sécuritaire, mais ça permet d'éviter des problèmes.

## Exemple

Au moment de commander le livre choisi sur le site d'Archambault, vous suivez chacune des étapes décrites précédemment : mettre l'article dans le panier, passer la souris sur le panier et cliquer sur le bouton **PASSER À LA CAISSE**, vous connecter ou créer votre compte.





Selon le cas, il faut inscrire ou valider les renseignements, puis appuyer sur le bouton **CONFIRMER MA COMMANDE**.

## NOTE

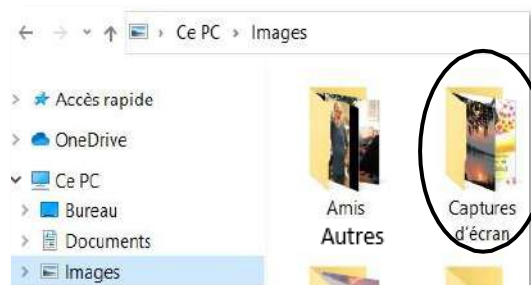
Les sites Web sont régulièrement mis à jour. Ils peuvent donc avoir été modifiés depuis votre dernière visite.

## IMPORTANT

Avant de passer la commande, conservez une preuve en prenant une capture d'écran. Pour prendre la photo de votre écran, pressez simultanément les touches **Windows**  et **PrtSc** ou **Impr. Écr.** sur le clavier .

L'image s'enregistre automatiquement dans le dossier Images de l'Explorateur de fichiers.

Vous pouvez imprimer la capture qui servira de preuve au besoin.



## Votre propre situation

Procédez à l'achat de l'article que vous avez choisi de magasiner en ligne aux exercices 4 et 7 précédents.

### EXERCICE 8

- ✦ Retournez sur le site du marchand retenu et retrouvez l'article choisi
  - ✦ Ajoutez l'article au panier et affichez-le
- ✦ Passez à la caisse (faites votre achat à titre d'invité ou utilisez un compte PayPal ou un compte spécifique au site)
  - ✦ Vérifiez les frais, le mode de livraison, la politique de retour...
    - ✦ Validez et prenez une capture d'écran
  - ✦ Confirmez votre commande et fermez votre session

### IMPORTANT

Assurez-vous que le nom du détaillant et le montant et la devise de la transaction sont exacts sur votre état de compte bancaire ou de carte de crédit. Notez qu'il peut s'écouler quelques jours avant que la transaction apparaisse.

### ✦ *Quatrième étape : suivi de l'achat*

Une fois la commande passée, vous recevez généralement un courriel de confirmation qu'il est prudent d'imprimer ou d'enregistrer. Un numéro de repérage y est indiqué. Le suivi de livraison de votre commande dépend de la méthode d'expédition.

#### **Postes Canada, Purolator, FedEx, UPS, etc.**

Pour suivre le colis, cliquez sur le lien fourni dans le courriel ou, sur le site du service de livraison, inscrivez le numéro dans la case prévue à cet effet et cliquez sur un bouton du type **Repérer** pour voir l'étape de livraison de votre colis ainsi que la date prévue de livraison.

Numéro de repérage

#### **Site du marchand**

Certains achats peuvent être suivis directement sur le site où ils ont été achetés. Dans un tel cas, vous aurez généralement à cliquer sur un bouton du type **Suivez votre colis**.

### EXERCICE 9

- ✦ Faites le suivi de l'article acheté en ligne à l'aide de l'information reçue par courriel

## ❖ Cinquième étape : la réception du colis

À la réception du colis, certaines précautions sont de mise.

- ✦ Déballez le produit avec précaution (voir note en cas de retour)
- ✦ Vérifiez l'état de la marchandise (qualité et conformité du produit aux spécifications demandées – taille, couleur, dommages, etc.)

### En cas de retour

Dans le cas où vous devriez retourner le produit, il est fréquent que vous ayez à réutiliser l'emballage dans lequel il vous a été expédié.

Si le détaillant paie les frais de retour, vous trouverez dans le colis reçu :

- ✦ Des étiquettes de retour ou
- ✦ Des directives pour imprimer ces étiquettes ou
- ✦ Des directives pour l'obtention d'un code de retour à présenter au bureau de poste

Peu de fournisseurs assument les frais de retour ; ne soyez donc pas surpris s'ils sont à votre charge. Dans ce cas :

- ✦ Demandez une signature (preuve que le détaillant a reçu l'article retourné)
- ✦ Conservez une preuve d'envoi et de paiement

### RAPPEL

Easy Tech Canada		Frais de remise en stock et admissibilité au retour		
Catégorie	Période de retour	Non déballé	Ouvert et inutilisé	Ouvert et usagé
Tout les produits	30 jours	0%	10%	20%

Sur certains sites, les retours font l'objet d'une période limite et même de frais de remise en stock. Il est donc essentiel de vérifier la politique de retour **AVANT** de passer votre commande.

### EXERCICE 10

- ✦ À la réception de l'article acheté, déballez-le
- ✦ Vérifiez la qualité et la conformité à ce que vous avez commandé

## Section 2

### Le magasinage et l'achat auprès d'entreprises de commerce en ligne

Amazon et Wayfair comptent parmi les sites d'entreprises de commerce électronique les plus connus et les plus utilisés. Les produits qui s'y trouvent peuvent être offerts neufs ou usagés et sont vendus par divers fournisseurs. Pour un même type de produit, vous constaterez un très grand nombre d'offres par plusieurs fournisseurs différents.



Ces sites exigent aussi de créer un compte à partir de leur site respectif [www.amazon.ca](http://www.amazon.ca) et [www.wayfair.ca](http://www.wayfair.ca). Comme pour toute création de compte, vous inscrivez votre adresse courriel, créez un mot de passe pour le site et remplissez le formulaire. Par la suite, la procédure de magasinage et d'achat est assez semblable à celle des boutiques et magasins qui vendent en mode virtuel (section 1 du présent guide).

Puisque les produits proviennent de divers fournisseurs et que leur état peut varier, il devient essentiel de porter une attention particulière à plusieurs éléments dont :

- ✦ L'état de la marchandise (neuf, d'occasion, remis à neuf ou comme neuf)
- ✦ La disponibilité (en stock ou date de disponibilité)
- ✦ La description détaillée du produit
- ✦ La marque Marque : Lintelek et le vendeur
- ✦ La cote attribuée par un certain nombre d'acheteurs ★★★★☆ 1 033 évaluations
- ✦ L'application de coupon rabais Coupon Appliquer 3,00 CDN\$
- ✦ Le prix, la devise (CAD/CDN ou USD) 45,99 CDN\$
- ✦ La date prévue de livraison et les frais & Livraison GRATUITE
- ✦ La politique de retour
- ✦ La garantie
- ✦ Etc.


**D'occasion: Comme neuf**  
Détails  
Vendu par Overstock  
Liquidation & Auction inc

#### Exemple

Vous souhaitez acheter une montre intelligente.

Sur le site d'Amazon Canada, vous en repérez une qui vous convient.



Après avoir pris connaissance de tous les éléments (description complète, prix, date de disponibilité, marque, vendeur, cote donnée par les acheteurs, coupon de réduction, etc.), vous décidez de l'acquérir. En cliquant sur le bouton Acheter maintenant  une page s'affiche et vous invite à créer votre compte [Créez votre compte Amazon](#).

Vous remplissez le formulaire en fournissant les données requises puis vous passez la commande après avoir pris soin de noter les renseignements importants ou de faire des captures d'écran.

Aussitôt votre commande passée, Amazon vous envoie un courriel de confirmation qu'il est très important de conserver ou d'imprimer afin de pouvoir y référer au besoin.

## IMPORTANT

Assurez-vous que le nom du détaillant, que le montant et que la devise de la transaction sont exacts sur votre état de compte bancaire ou de carte de crédit. Notez qu'il peut s'écouler quelques jours avant que la transaction apparaisse.



Un deuxième courriel vous parviendra pour vous informer de l'expédition de votre commande et vous fournira les renseignements permettant de suivre la livraison de votre colis.

À la réception de votre colis, vous ferez les mêmes vérifications que si vous aviez acheté l'article sur le site d'un magasin ou d'une boutique (voir étape 5 de la section 1 du présent guide).

## EXERCICE 11

- ✦ Choisissez un article et magasinez-le sur le site Amazon.ca

## Section 3

### Le magasinage et l'achat sur les sites de petites annonces

Qui n'a pas déjà consulté les petites annonces dans les journaux ? Aujourd'hui, Kijiji, LesPac et MarketPlace (sur Facebook) comptent parmi les sites d'achat entre individus les plus populaires.

En plus des précautions présentées pour les autres façons de magasiner et d'acheter en ligne, quelques autres éléments de prudence sont de mise. Par exemple :

- ✦ Le vendeur
  - Essayez de le connaître un peu en jetant un coup d'œil sur son profil, les évaluations et commentaires qu'il a reçus, son activité sur le site, etc.
- ✦ Les rencontres
  - En personne pour vérifier, apprécier et essayer les articles avant d'acheter.
  - Préférentiellement dans un endroit public.
  - À la maison si vous n'êtes pas seul.
  - Demandez des pièces d'identité.
  - Ne fournissez pas de données personnelles.
- ✦ Les articles
  - Les voir avant d'acheter.
  - Présentés comme neuf dans l'emballage d'origine.
  - Avec preuve de bon fonctionnement (sur place ou sur vidéo).
- ✦ Les cellulaires
  - Demandez au vendeur de composer le code **\*#06#** et de vous envoyer le numéro IMEI pour que vous puissiez taper **imei** sur votre navigateur. Puis, inscrivez le numéro fourni par le vendeur sur le site Web pour savoir si l'appareil n'a pas été déclaré volé.
  - Assurez-vous que l'appareil est utilisable : il ne doit pas être en mode verrouillé, ni avoir été effacé à distance.
  - Assurez-vous que le téléphone n'est pas un faux : le vendeur doit être en mesure d'ouvrir le tiroir de la carte SIM et de déverrouiller le téléphone.
- ✦ Les questions sur le fonctionnement, la raison de la vente, la garantie, etc.
- ✦ Les transactions
  - Les conclure lors des rencontres, en face à face, avec pièce d'identité.
  - Par virement Interac (après avoir vu la marchandise et en être satisfait). Ce type de paiement, disponible en ligne sur le site de votre institution financière, exige de connaître et d'utiliser l'adresse courriel ou le numéro de cellulaire de la personne à qui vous versez un montant d'argent. Pour utiliser ce service, ouvrez une session sur votre compte bancaire, choisissez Virement Interac et suivez les instructions.

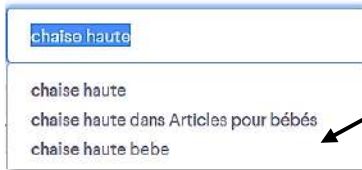
- En espèces au moment de la conclusion de la transaction.
- Vérifiez si votre institution financière vous offre des services visant à vous protéger contre la fraude en rendant les transactions en ligne plus sûres et en réduisant les risques que des transactions non autorisées soient portées à votre compte de carte de crédit.

**Rappelez-vous**  
**Magasinez sur des sites de confiance (https et cadenas) et**  
**si c'est trop beau pour être vrai, ne tombez pas dans le panneau !**

### Un exemple

Votre fille a fait appel à vous pour que vous magasiniez pour elle une chaise haute usagée pour son bébé qui en aura besoin sous peu. Vous choisissez de chercher l'article sur le site de Kijiji. Elle vous a donné un budget maximum de 65 \$ et elle compte sur vous pour trouver la perle rare.

Sur le site, vous tapez chaise haute usagée dans la zone de recherche



Puis vous choisissez de faire la recherche dans la catégorie des articles pour bébé

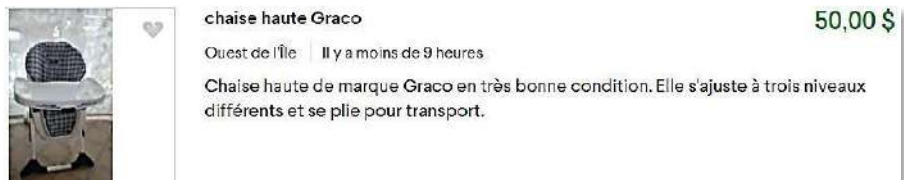
Vous cliquez ensuite sur la sous-catégorie



Vous raffinez la recherche en précisant ensuite la zone de recherche, le type d'offre, avec image, vendue par un particulier. Vous indiquez aussi la fourchette de prix et confirmez en cliquant sur le bouton **Mettre à jour**.



Vous balayez ensuite les diverses offres jusqu'à ce que vous en trouviez une qui soit intéressante.



En cliquant sur l'annonce, vous obtenez des précisions telles qu'une description plus détaillée de l'article, la date de publication de l'annonce, le code postal pour afficher une carte qui situe la zone où vous pourrez voir l'article. En cliquant sur le nom du vendeur, vous aurez accès à plus d'information (autres annonces, évaluations des acheteurs, etc.).

Si vous retenez cet article, vous contactez le vendeur à l'aide de la zone de message. Le vendeur vous répondra par courriel et vous pourrez ensuite convenir de la suite.



## EXERCICE 12

- ✦ Choisissez un article que vous souhaitez acheter
  - ✦ Visitez quelques sites de petites annonces
- ✦ Vérifiez et comparez le profil des vendeurs, les caractéristiques du produit, la satisfaction des clients antérieurs
  - ✦ Notez les informations (prix, disponibilité, livraison, politiques)
  - ✦ Contactez le vendeur pour obtenir des réponses à vos questions
- ✦ Si vous choisissez d'acheter le produit, convenez des détails pour réaliser l'achat

### En cas de fraude

Les fraudeurs envoient souvent des courriels qui semblent provenir de sites légitimes où ils vous demandent de valider votre compte en confirmant vos données. Ne répondez jamais à ces courriels et ne cliquez pas sur les liens ou les pièces jointes.

Si vous pensez avoir été victime de fraude, n'hésitez pas à communiquer avec

- ✦ Votre institution financière en cas de transaction inattendue ou non autorisée
- ✦ L'émetteur de votre carte de crédit (possibilité de rétrofacturation)
- ✦ Les autorités locales (service de police)
- ✦ La Sûreté du Québec (SQ)
- ✦ Le centre antifraude du Canada

**N.B.** Les séances gratuites d'information du programme **Aîné-Avisé du Réseau FADOQ** visent à sensibiliser les aînés et le public en général à la maltraitance, la fraude et l'intimidation envers les personnes aînées.

***Les Ateliers FADOQ.ca vous souhaitent  
bon succès dans vos activités d'achats en ligne***



# ATELIERS FADOQ.CA

## Branchez-vous!



ATELIERS  
fadoq.ca

Restez en contact avec vos proches,  
découvrez des applications utiles, naviguez  
sur le Web en toute sécurité, et bien plus!

Pour vous initier aux nouvelles technologies,  
les Ateliers FADOQ.ca sont là.

Un concept unique conçu sur mesure pour  
les 50 ans et plus.

POUR EN SAVOIR PLUS :  
**ateliersfadoq.ca**



fadoq