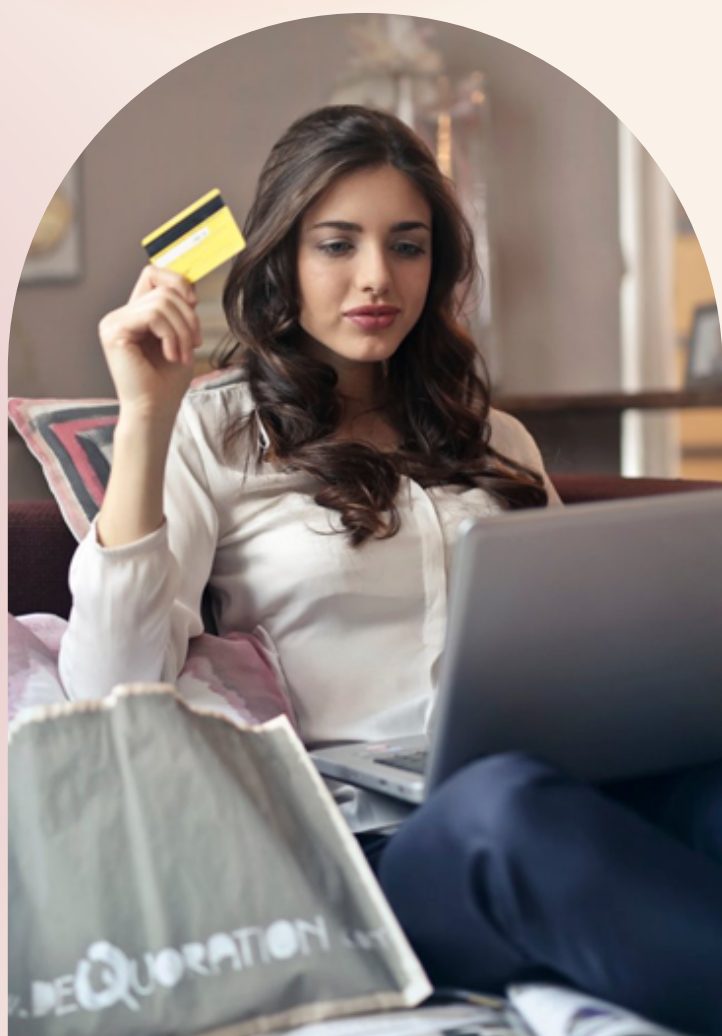


# LE MEMO

ACHETER  
SUR  
INTERNET



# SOMMAIRE

01. Les bonnes pratiques de l'achat en ligne

02. Le règlement de la commande

03. La livraison

04. Éviter les arnaques

05. Info familles Aveyron

Au service des familles

# LES BONNES PRATIQUES DE L'ACHAT EN LIGNE

Pour acheter en ligne en toute sécurité, il existe quelques astuces.

1. Ne pas valider l'enregistrement automatique de la Carte Bancaire.

2. Décocher la case « Newsletter ».

3. Consulter les commentaires et les avis clients sur les produits et sur les vendeurs.

4. Lire les mentions légales et vérifier l'identité du vendeur dans l'onglet « mention légale ».

Vous pouvez vérifier l'identité du vendeur à l'aide de sa raison sociale, de ses coordonnées et du numéro de TVA sur le site français [www.societe.com](http://www.societe.com)

5. Vérifier la provenance des produits, si le produit est expédié d'un pays étranger des frais supplémentaires peuvent être appliqués.

6. Vérifier le montant des frais de livraison.

7. Consulter régulièrement votre compte bancaire pour déceler les paiements louches.



# LE RÈGLEMENT DE LA COMMANDE

## Régler sa commande

1. Vérifier le montant de la commande: les prix des produits doivent être bien conformes. Le prix du panier doit être égal au prix à régler sur la plateforme de paiement.
2. Regarder qu'il n'y ait pas d'ajout de frais supplémentaires tels que des frais d'assurances, des frais de livraison important (ils peuvent parfois être supérieurs au prix du produit).

## Les moyens de paiement en ligne

- Chèque
- Carte bancaire
- Numéro de carte bancaire à usage unique fournit par la banque
- Paypal : ce moyen de paiement permet en cas de litige d'être remboursé plus facilement

## Conseils pour un paiement en ligne sécurisé

Lorsque l'on procède au paiement du panier, quelques règles simples doivent s'appliquer :

1. Fermer toutes les autres pages ouvertes pour éviter le piratage.
2. Au moment du paiement vous allez être redirigé vers une plateforme de paiement, il ne faut pas revenir en arrière au moment du paiement.
3. Renseigner le nom et le prénom du titulaire de la carte bancaire (CB) puis le numéro de la CB de 16 chiffres et le cryptogramme à trois chiffres au dos de la carte.
4. Après le règlement, vous devrez recevoir une confirmation par e-mail qu'il faudra alors conserver.
5. Ne jamais communiquer votre code de CB personnel.
6. N'enregistrez pas vos coordonnées bancaires pour les prochains achats comme pourrait le proposer certains sites marchands.

# LA LIVRAISON

## Comment annuler sa commande ?

Vous avez 14 jours pour annuler votre commande après l'avoir validé.

Pour l'annuler, vous pouvez directement cliquer sur « annuler la commande » ou remplir un formulaire de rétractation en ligne.

Le mieux reste de bien réfléchir avant de commander.



Attention, cela ne s'applique pas aux voyages, aux denrées alimentaires périssables, au CD et DVD, aux logiciels dont l'emballage a été ouvert ainsi que pour les biens achetés à des particuliers.

## Comment retourner un article ?

Pour cela vous devez renvoyer le produit à l'adresse de l'expéditeur. Le produit doit être intact et veillez à bien l'emballer car tout dommage entraîne un refus de remboursement.



## Que faire en cas de retard de livraison ?

En cas de retard de livraison de plus de 7 jours après la date maximale de livraison prévue, vous pouvez demander le remboursement et annuler la commande.

Vous pouvez aussi contester le paiement auprès de la banque.

Lors d'un paiement frauduleux vous avez :

- 13 mois pour le contester pour un achat de produit en Europe
- 70 jours pour le contester pour un achat de produit provenant d'un pays hors EU

La banque devra rembourser immédiatement le montant de l'opération.

## Le suivi de commande

Après l'achat vous devez obligatoirement recevoir un mail de confirmation. Vous pouvez vous connecter sur le site marchand pour savoir où en est la commande dans la rubrique « Suivre ma commande » ou « suivi de commande ». N'hésitez pas à contacter le service clients si besoin. Vérifier où et quand le produit va être livré.

Contactez le SAV : pour cela plusieurs possibilités (en bas de page); par chat, par mail ou par téléphone.

## Les comparateurs de prix

Google shopping : <https://shopping.google.fr/>

Idealo : <https://www.idealo.fr/>

# EVITER LES ARNAQUES

## 5 indices pour repérer une escroquerie

La syntaxe et l'orthographe des messages échangés sont mauvaises.

L'acheteur/vendeur trouve des excuses pour refuser de parler au téléphone.

L'acheteur est prêt à payer plus cher que le prix affiché.

Le vendeur est prêt à brader le bien.

L'acheteur/vendeur demande à être payé en recharge de carte prépayée ou en mandat.

01

## 5 choses à ne pas faire

Ne jamais divulguer d'informations personnelles à son interlocuteur, au-delà du strict nécessaire : état civil, adresse, numéro de téléphone, etc.

Ne jamais cliquer sur un lien reçu dans un courriel avant d'avoir vérifié que l'adresse de l'expéditeur correspond à l'identité sous laquelle il se présente.

Ne jamais régler un achat à l'aide d'une recharge de carte prépayée ou d'un mandat. (moyens de paiement anonymes et intraquables)

Ne jamais divulguer à un tiers inconnu ses coordonnées de carte bancaire, pas plus que son RIB, qui peut être utilisé pour mettre en place de faux mandats de prélèvement.

02

# Info Familles Aveyron

## Au service des familles

Info Famille Aveyron est un nouveau service gratuit proposé par l'Udaf de l'Aveyron qui a pour objectif de renseigner et d'accompagner les familles sur tous les sujets de la vie quotidienne de la naissance au grand âge.

### Nos services spécifiques :

#### Information et soutien au tuteurs familiaux

Ce service informe toutes les familles qui sont confrontées à la mise en place ou à l'exercice d'une mesure de protection (tutelle, curatelle...) pour un de leurs proches.

#### Microcrédit personnel

Le microcrédit permet aux familles en difficulté, de financer un projet pour accéder à un emploi, un logement, des équipements, une formation ou des soins...

#### Conseiller Numérique France Service

Le conseiller numérique propose des ateliers ludiques et pratiques pour apprendre les bases de l'informatique dans le but de devenir autonome.

#### Info Familles Aveyron



Nos bénévoles s'engagent  
Rejoignez-nous !

#### Lire et faire lire

L'action lire et faire lire anime un groupe de bénévoles qui partages leur goût de la lecture auprès des enfants et des adolescents. Rejoignez-nous !

#### Parrainage de proximité

Le parrainage de proximité met en relation des parrains ou marraines bénévoles avec un enfant et sa famille pour tisser un lien privilégié. En tant que bénévole, vous donner de votre temps en fonction de vos disponibilités.

# Nous contacter

24 rue du bal  
12000 Rodez

05.65.73.31.92  
info@udaf12.fr  
www.udaf12.fr

Par courrier  
Udaf de l'Aveyron  
Info Familles  
1 rue du gaz  
12000 RODEZ

