

[nagłówek:] Skrypt BEZPIECZNE ZAKUPY W SIECI

Niniejszy skrypt powinien być stosowany razem z prezentacją PowerPoint pt. *Bezpieczne zakupy w sieci*. Numeracja punktów odpowiada numeracji w prezentacji PowerPoint. Punkt 1 przynależy do slajdu 1 (strona 1) w prezentacji PowerPoint, Punkt 2 do strony 2, itd. Ten sam skrypt znajduje się także w notatkach pod każdym slajdem.

Wytłuszczony tekst to uwagi dla osoby prowadzącej kurs. Nagłówki zapisano WIELKIMI literami. Pozostały tekst można czytać na głos bądź wykorzystywać jako wskazówki dla tego, co mówi osoba prowadząca kurs podczas zajęć.

Skrypt

1. **Przed rozpoczęciem szkolenia omów cele nauki z kursantami. Dzięki temu będzie im łatwiej się uczyć i zapamiętać to, czego się nauczyli.**

Pamiętaj, że sklepy internetowe są różne; poświęć tyle czasu, ile trzeba, by odpowiedzieć na pytania kursantów.

Warto poprosić kursantów, by zabrali ze sobą na zajęcia kartę płatniczą/kredytową oraz chipy do płatności, aby mogli zrobić zakupy w sieci po zakończeniu zajęć.

2. CO TO JEST SKLEP INTERNETOWY?

W niektórych sklepach internetowych (e-sklepach) można kupić ubrania bądź inne przedmioty, ale są też takie e-sklepy, w których można zamówić usługę, wycieczkę, zarezerwować pokój w hotelu, itp.

Niektórzy robią zakupy w sieci, żeby oszczędzić czas i pieniądze. Inni kupują w Internecie, ponieważ mają tu dostęp do takich produktów i usług, które nie są dostępne nigdzie indziej.

Pierwszą rzeczą, jaką musimy zrobić, jeśli chcemy coś kupić przez Internet, to znalezienie odpowiedniego e-sklepu. Większość osób zapewne już wcześniej wie, w którym e-sklepie chce zrobić zakupy. Jeśli więc wiecie, co chcecie kupić, ale nie wiecie, które e-sklepy mają taki towar w ofercie, możecie wyszukać/wygooglać ten produkt w przeglądarce i sprawdzić, czy w wynikach pojawiają się sklepy, w których można go nabyć.

3. Oto kilka przykładowych sklepów internetowych.
4. Oto kilka przykładowych sklepów internetowych.
5. Oto kilka przykładowych sklepów internetowych.

Manus TRYGG NETTHANDEL

6. Oto kilka przykładowych sklepów internetowych.
7. Większość e-sklepów jest do siebie dość podobna.
8. Na pierwszej stronie możecie zwykle wyszukiwać produkty i czegoś się o nich dowiedzieć.
9. Na stronie e-sklepu znajdziecie także tzw. „koszyk”, do którego trafiają produkty bądź usługi, które chcecie kupić.
10. Kliknijcie na dany produkt, by go wybrać.
11. Tak jak w zwykłym sklepie, możecie kupić jedną lub więcej sztuk danego produktu.
12. Tak jak w zwykłym sklepie, możecie kupić jedną lub więcej sztuk danego produktu.
13. Możecie też kupić kilka różnych produktów.
14. Kiedy włożyliście już do koszyka wszystkie produkty, które chcecie kupić, musicie znaleźć kasę, by za nie zapłacić.
Jeśli klikniecie na „Kup”, zobaczycie, że dany produkt zostanie dodany do waszego koszyka.
15. Jeśli klikniecie na „Kup”, zobaczycie, że dany produkt zostanie dodany do waszego koszyka.
16. Tu widzimy produkt w koszyku.
17. Jeśli wybierzeć więcej produktów, zawartość koszyka zostanie zaktualizowana.
18. E-sklepy posiadają też „kasę”, w której musicie potwierdzić zakup, wybrać metodę płatności oraz sposób dostawy produktu. Do tych kwestii jeszcze wrócimy.
19. Istnieją różne e-sklepy.
Niektóre używają innych określeń niż „koszyk” czy „kasa”. Czasem możemy spotkać się z napisem „Zamów” albo „Dodaj do koszyka”.
20. Strony niektórych e-sklepów mogą być w obcych językach. Jednak proces zakupu wygląda tak samo.
 1. Najpierw trzeba wyszukać produkt/y, które chcecie kupić.
 2. Kiedy będziecie gotowi, by zapłacić, musicie przejść do kasy.
 3. Ostatnim krokiem jest zapłata za produkty.

21. JAK PŁACIĆ W E-SKLEPIE

22. Aby zapłacić za produkty, musicie znaleźć kasę. Najłatwiej to zrobić, klikając na koszyk. W koszyku możecie zobaczyć wybrane przez was produkty; zazwyczaj dostępna jest też tu opcja przejścia do kasy. Poszukajcie przycisku lub linku, na którym będzie napisane „Do kasy”, „Przejdź do płatności”, „Idź do kasy” itp., który pozwoli wam sfinalizować transakcję.
23. Aby zapłacić za produkty, musicie znaleźć kasę. Najłatwiej to zrobić, klikając na koszyk. W koszyku możecie zobaczyć wybrane przez was produkty; zazwyczaj dostępna jest też tu opcja przejścia do kasy. Poszukajcie przycisku lub linku, na którym będzie napisane „Do kasy”, „Przejdź do płatności”, „Idź do kasy” itp., który pozwoli wam sfinalizować transakcję.
24. Aby dokonać zakupu, w kasie należy zazwyczaj podać następujące dane:
25. Imię, nazwisko i adres odbiorcy produktów (możecie zdecydować się, by zakupione przez was produkty zostały przesłane do waszego przyjaciela lub członka rodziny)
26. Imię, nazwisko i adres osoby płacącej za zakupy, często rubrykę tę określa się mianem „Adresu do faktury” (tu powinny się znaleźć wasze dane)
27. Wasz e-mail i nr telefonu (najlepiej komórkowego)
28. Forma płatności. Zazwyczaj możemy wybrać między fakturą, płatnością z użyciem karty płatniczej/kredytowej lub inną formą płatności.
29. Jeżeli wybierzeecie opcję płatności kartą płatniczą/kredytową, zostaniecie poproszeni o podanie imienia i nazwiska posiadacza karty, numeru karty oraz terminu ważności karty (dane te znajdują się na awersie karty), a także kodu weryfikacyjnego CVC (znajduje się on na rewersie karty. CVC to trzy ostatnie cyfry znajdujące się po prawej stronie, w tej samej linii co wasz podpis).
30. Zanim sfinalizujecie zakup, będziecie także musieli wyrazić zgodę na warunki sprzedaży w danym e-sklepie.

Warunki te to często długie listy, które wydają się niemożliwe do przeczytania. Mimo to warto je szybko przeczytać, byście wiedzieli, na co wyrażacie zgodę.

Szczególnie uważnie przeczytajcie te części warunków, w których jest mowa o dostawie towarów, odstąpieniu od umowy kupna, zwrocie towarów i odsyłaniu towarów.

31. Gdy zapoznacie się z warunkami dotyczącymi tych kwestii i nadal chcecie dokonać zakupu w tym sklepie, możecie zaznaczyć, że akceptujecie warunki sprzedaży.

Ważnym elementem procesu zakupu jest też to, że jako kupujący, zobowiązujecie się zapłacić za nabyte produkty. Sklep, w którym dokonujecie zakupu, powinien udzielić wam jasnej informacji zarówno o zobowiązaniu do zapłaty, jak i o możliwości odstąpienia od umowy zakupu.

Proces płatności może się nieco różnić w poszczególnych e-sklepach, dlatego dokładnie wykonujcie instrukcje widoczne na ekranie.

32. Po zakończeniu zakupów zostaniecie zwykle przeniesieni na stronę, na której będzie napisane, że wasze zamówienie zostało przyjęte. Często kupujący otrzymuje też e-mail z wykazem zamówionych produktów. Wiele sklepów internetowych przesyła też swoim klientom e-maile informujące o kolejnych etapach procesu pakowania i wysyłki zamówienia, co pozwala klientom zorientować się, co się dzieje z ich zakupami.

33. Podsumowując: aby dokonać zakupu przez Internet, musicie wykonać następujące czynności:

Znaleźć sklep internetowy

34. Wybrać produkty

35. Dodać je do koszyka

36. Przejść do kasy

37. Podać adres odbiorcy

38. Podać adres do faktury

39. Podać numer telefonu komórkowego i adres e-mail

40. Wybrać metodę płatności i ewentualnie wpisać związane z tym dane

41. Przeczytać warunki sprzedaży

42. Zaakceptować je

43. Sprawdzić, czy otrzymaliście potwierdzenie zamówienia

Może się wam wydawać, że to bardzo skomplikowane, ale szybko stanie się to dla was łatwe, kiedy już się przyzwyczaiacie.

Niektórzy boją się, że robiąc zakupy w Internecie, zostaną oszukani. Jeśli kupujecie w znanych i mających dużo klientów sklepach internetowych, ryzyko bycia oszukanym jest raczej małe, jednak należy pamiętać o kilku zasadach.

44. JAK NIE DAĆ SIĘ OSZUKAĆ?

Niektórzy boją się, że zostaną oszukani, robiąc zakupy w Internecie, ale jeśli będziecie pamiętać o kilku zasadach, możecie zminimalizować ryzyko oszustwa.

Teraz omówimy te zasady.

45. Oto zasady robienia zakupów w Internecie:

Nie powinniście kupować w sklepach, do których nie macie zaufania. Jeśli nie macie pewności, możecie zawsze sprawdzić, czy podany na stronie e-sklepu numer telefonu i adres kontaktowy są prawdziwe i prawidłowe.

46. Sprawdźcie, czy robicie zakupy na bezpiecznej stronie. Zerknijcie na adres strony w polu adresu przeglądarki. Jeśli na początku adresu widnieją litery „https” lub jeśli w polu adresowym widzicie obrazek kłódki, oznacza to, że informacje, które podajecie na stronie, są chronione i nie mogą być przejęte przez kogoś innego.

Jeśli w adresie strony po „http” nie ma „s”, albo jeśli nie widzicie kłódki, nie podawajcie swoich danych ani danych swojej karty płatniczej.

47. PAMIĘTAJcie: Robiąc zakupy w e-sklepie, podajecie jedynie numer karty, termin upływu jej ważności oraz kod weryfikacyjny (CVC). Jeśli zostaniecie przekierowani na stronę, na której zostaniecie poproszeni o podanie kodu z czipu z kodami oraz hasła, także możecie to zrobić. NIGDY NIE podawajcie kodu PIN.

Robiąc zakupy w Internecie, dobrze jest korzystać z karty kredytowej.

Jeśli podajecie dane karty kredytowej, płatnością nie jest obciążane wasze konto, lecz kwota ta jest rejestrowana na rozliczeniu karty kredytowej.

Macie wtedy wystarczającą ilość czasu na sprawdzenie kwoty oraz odbiór towaru, zanim nastąpi czas spłaty karty. W razie nieotrzymania towaru lub jeśli towar jest wadliwy bądź

wybrakowany, płacąc kartą kredytową macie ponadto po swojej stronie dosyć szerokie uprawnienia konsumenta.

Bez względu na to, czy podczas robienia zakupów w Internecie korzystacie z karty kredytowej czy płatniczej, nigdy nie podawajcie kodu PIN do swojej karty (kod PIN to czterocyfrowy kod, którego używacie, wypłacając pieniądze z bankomatu lub płacąc kartą w sklepie).

Kontrolujcie na bieżąco stan swojego rachunku bankowego. Jeżeli zauważycie transakcje, których nie rozpoznajecie, albo które są według was oszustwem, powinniście niezwłocznie skontaktować się ze swoim bankiem. Pomoże on wyjaśnić, co się stało.

48. Jeśli zostaniecie poproszeni o przełanie pieniędzy na określony rachunek w celu zapłaty za towar, który zamierzacie kupić, powinniście być czujni.

W przypadku takiej metody płatności wasze prawa zostaną osłabione i może wam być trudniej uzyskać pomoc, jeśli będziecie chcieli odstąpić od zakupu lub jeśli zamówione produkty do was nie dotrą.

49. Sprawdzajcie, czy zamówione towary zostaną wam dostarczone w terminie podanym przez e-sklep w warunkach sprzedaży. Jeśli nie otrzymaliście towaru, także nie powinniście za niego płacić. Wtedy także powinniście skontaktować się ze swoim bankiem.

50. **Poświęć czas tym kursantom, którzy chcą zrobić zakupy przez Internet.**

Warto też sporządzić listę najważniejszych etapów i zasad zakupów w sieci (najlepiej z ilustracjami) i rozdać kopie uczestnikom kursu.