Manus
TRYGG NETTHANDEL

اس تحریر کو پاور پوائنٹ پریزینٹیشن '*محفوظ آن لائن شاپنگ*' کے ساتھ استعمال کیا جائے۔ یہاں دیے گئے نقاط پاور پوائنٹ کے نقاط کے ساتھ ساتھ چلتے ہیں۔ نقطہ 1 کا تعلق پاور پوائنٹ میں سلائیڈ 1 (صفحہ 1) سے ہے اور نقطہ 2 کا تعلق سلائیڈ 2 سے ہے، اور اسی طرح آگے چل رہا ہے۔ آپکو یہی متن ہر سلائیڈ کے نیچے نوٹس میں بھی ملے گا۔

جس تحریر کو **موٹے** فونٹ میں دکھایا گیا ہے، وہ کورس کروانے والے استاد کیلئے تبصرے ہیں۔ *ترچھے* فونٹ میں سرخیاں دی جا رہی ہیں۔ باقی تحریر کو اونچی آواز سے پڑھا جا سکتا ہے یا استاد جو سکھا رہا ہو، اس میں رہنمائی کیلئے استعمال کیا جا سکتا ہے۔

متن

1. **پڑھانا شروع کرنے سے پہلے کورس کے شرکاء کے ساتھ تعلیمی اہداف پر بات کریں۔ اس طرح ان کیلئے اہم ترین معلومات پر توجہ دینا اور انہیں یاد رکھنا آسان ہو جائے گا۔**

یاد رکھیں کہ آن لائن سٹورز مختلف ہوتے ہیں اور پڑھانے کے دوران سوالات کا جواب دینے کیلئے وقت دیں۔

اچھا ہو گا کہ کورس کے شرکاء سے بینک کارڈ، کریڈٹ کارڈ اور پیمنٹ ڈیوائس ساتھ کلاس میں لانے کو کہا جائے تاکہ پڑھائی سے فارغ ہو کر وہ کوئی چیز خرید سکیں۔

2. *آن لائن سٹور کیا ہوتا ہے؟*

کچھ آن لائن سٹورز سے ہم چیزیں یا کپڑے خرید سکتے ہیں لیکن ہم خدمات، سفر، ہوٹل میں کمرے کی ریزرویشن وغیرہ جیسی بہت سی چیزیں بھی آرڈر کر سکتے ہیں۔
کچھ لوگ وقت اور پیسے بچانے کیلئےآن لائن سٹورز سے خریداری کرتے ہیں۔ کچھ لوگوں کو لگتا ہے کہ جو مصنوعات اور خدمات آن لائن مل جاتی ہیں، وہ دوسری جگہوں سے نہیں ملتیں۔
کوئی چیز آن لائن خریدنے کیلئے پہلا قدم یہ معلوم کرنا ہے کہ کونسا آن لائن سٹور استعمال کیا جائے۔ اکثر لوگوں کو شاید پہلے ہی پتہ ہوتا ہے کہ وہ کونسے سٹور سے خریداری کرنا چاہتے ہیں۔ اگر آپکو پتہ ہے کہ آپکو کس قسم کی چیز خریدنی ہے لیکن یہ نہیں پتہ کہ کونسے آن لائن سٹور یہ چیز بیچتے ہیں تو آپ اپنے براؤزر میں سرچ/گوگل کر کے دیکھ سکتے ہیں کہ کیا آپکو یہ چیزیں بیچنے والے سٹورز مل جاتے ہیں۔

3. یہاں آپ مختلف آن لائن سٹورز کی کچھ مثالیں دیکھ رہے ہیں۔

4. یہاں آپ مختلف آن لائن سٹورز کی کچھ مثالیں دیکھ رہے ہیں۔

5. یہاں آپ مختلف آن لائن سٹورز کی کچھ مثالیں دیکھ رہے ہیں۔

6. یہاں آپ مختلف آن لائن سٹورز کی کچھ مثالیں دیکھ رہے ہیں۔

7. اکثر آن لائن سٹورز کافی حد تک ایک ہی طرح بنے ہوتے ہیں۔

8. اکثر سب سے پہلے ایک صفحہ ملتا ہے جہاں آپ چیزیں ڈھونڈ سکتے ہیں اور ان کے بارے میں پڑھ سکتے ہیں۔

9. صفحے پر "handlevogn" ("شاپنگ کارٹ") بھی ہوتا ہے جس میں آپ وہ چیزیں اور خدمات ڈالتے ہیں جو آپ خریدنا چاہتے ہوں۔

10. کسی چیز کو چننے کیلئے اسے دبائیں۔

11. بالکل عام دکان کی طرح آپ چاہیں تو ایک چیز خریدیں، چاہیں تو زیادہ چیزیں خریدیں۔

12. بالکل عام دکان کی طرح آپ چاہیں تو ایک چیز خریدیں، چاہیں تو زیادہ چیزیں خریدیں۔

13. آپ کئی مختلف قسموں کی چیزیں بھی خرید سکتے ہیں۔

14. جب آپ اپنی مطلوبہ سب چیزیں شاپنگ کارٹ میں ڈال لیں تو آپکو ادائیگی کیلئے "kasse" ("چیک آؤٹ") پر جانا ہو گا۔ اگر آپ "kjøp" پر کلک کریں تو آپ دیکھیں گے کہ آپکی چنی ہوئی چیز شاپنگ کارٹ میں آ جاتی ہے۔

15. اگر آپ "kjøp" پر کلک کریں تو آپ دیکھیں گے کہ آپکی چنی ہوئی چیز شاپنگ کارٹ میں آ جاتی ہے۔

16. یہاں شاپنگ کارٹ میں ایک چیز موجود ہے۔

17. اگر آپ اور چیزیں بھی ڈال لیں تو شاپنگ کارٹ میں یہ چیزیں بھی نظر آنے لگتی ہیں۔

18. اس کے علاوہ آن لائن سٹور میں "kasse" (چیک آؤٹ) ہوتا ہے جہاں آپ اپنی خریداری کی تصدیق کرتے ہیں، ادائیگی کا طریقہ اور چیز وصول کرنے کا طریقہ طے کرتے ہیں۔ اس بارے میں ہم آگے چل کر بات کریں گے۔

19. آن لائن سٹورز مختلف ہوتے ہیں۔
کچھ سٹورز "handlevogn" اور "kasse" کی بجائے فرق الفاظ استعمال کرتے ہیں۔ بعض جگہوں پر "bestill" یا "legg i handlevogn" لکھا ہوتا ہے۔

20. کچھ آن لائن سٹورز دوسری زبانوں میں بھی ہیں۔ لیکن آپکو خریداری کا جو طریقہ استعمال کرنا ہوتا ہے، وہ ایک ہی جیسا ہے۔

1. وہ چیز/چیزیں تلاش کریں جو آپ خریدنا چاہتے ہیں۔
2. جب آپ ادائیگی کیلئے تیار ہوں تو چیک آؤٹ پر جائیں۔
3. اپنی چیزوں کیلئے ادائیگی کریں۔

21. ادائیگی کا طریقہ

22. قیمت ادا کرنے کیلئے آپکو پہلے چیک آؤٹ ڈھونڈنا ہوگا۔ اس کا سب سے آسان طریقہ یہ ہے کہ جہاں شاپنگ کارٹ یا ٹرالی کی تصویر ہو، وہاں کلک کریں۔ کارٹ آپکو نہ صرف آپکی چنی ہوئی چیزیں دکھاتا ہے بلکہ عام طور پر آپ یہاں سے چیک آؤٹ پر بھی جا سکتے ہیں۔ ایسے بٹن یا لنک کیلئے نظر دوڑائیں جیسے "Til kasse"، "Gå til betaling"، "Gå til utsjekking"یا ایسے دوسرے الفاظ جن سے پتہ چلتا ہو کہ آپ خریداری مکمل کر سکتے ہیں۔

23. قیمت ادا کرنے کیلئے آپکو پہلے چیک آؤٹ ڈھونڈنا ہوگا۔ اس کا سب سے آسان طریقہ یہ ہے کہ جہاں شاپنگ کارٹ یا ٹرالی کی تصویر ہو، وہاں کلک کریں۔ کارٹ آپکو نہ صرف آپکی چنی ہوئی چیزیں دکھاتا ہے بلکہ عام طور پر آپ یہاں سے چیک آؤٹ پر بھی جا سکتے ہیں۔ ایسے بٹن یا لنک کیلئے نظر دوڑائیں جیسے "Til kasse"، "Gå til betaling"، "Gå til utsjekking"یا دوسرے الفاظ جن سے پتہ چلتا ہو کہ آپ خریداری مکمل کر سکتے ہیں۔

24. چیک آؤٹ پر خریداری مکمل کرنے کیلئے بالعموم آن لائن سٹور کو یہ معلومات دینا ضروری ہوتا ہے:

25. چیزیں وصول کرنے والے کا نام اور پتہ (آپ کسی دوست یا رشتہ دار کو چیزیں بھجوانے کا انتخاب کر سکتے ہیں)

26. ادائیگی کرنے والے کا نام اور پتہ، یہاں اکثر fakturaadresse (انوائسنگ ایڈریس) لکھا ہوتا ہے (یہاں آپکا نام اور پتہ ہو گا)

27. آپکا ای میل ایڈریس اور فون نمبر (موبائل نمبر لکھنا بہتر ہے)

28. ادائیگی کا طریقہ۔ آپ اکثر انوائس منگوانے، بینک کارڈ یا کریڈٹ کارڈ، یا کسی اور طریقۂ ادائیگی سے پیسے ادا کرنے کا انتخاب کر سکتے ہیں۔

29. اگر آپ بینک کارڈیا کریڈٹ کارڈ سے ادائیگی کا انتخاب کریں تو آپ سے کارڈ کے مالک کا نام، کارڈ نمبر اور آخری تاریخ (یہ تفصیلات کارڈ کے سامنے کی طرف ہوتی ہیں) اور کارڈ کا CVC (یہ کارڈ کی پشت پر ہوتا ہے) فراہم کرنے کو کہا جائے گا۔ CVC سے مراد آپکے دستخط والی لائن کے دائیں طرف لکھے آخری تین ہندسے ہیں۔

30. خریداری کرنے سے پہلے آپکو اس آن لائن سٹور کی شرائط برائے خریداری کو بھی منظور کرنا ہو گا۔

شرائط اکثر فہرست کی صورت میں لکھی ہوتی ہیں اور لمبی اور بڑی مشکل معلوم ہو سکتی ہیں۔ یہ پھر بھی یہ اہم ہے کہ آپ انہیں ایک نظر پڑھ لیں تاکہ آپکو پتہ ہو آپ کن باتوں کو منظور کر رہے ہیں۔

وہ حصے بہت غور سے پڑھیں جو چیزوں کے پہنچنے، آرڈر منسوخ کرنے، چیزوں کی واپسی اور خریداری کے بعد خیال بدلنے کے حق سے تعلق رکھتے ہیں۔

31. جب آپکو یہ سب معلوم ہو جائے اور آپ اب بھی چیزیں خریدنا چاہتے ہوں تو آپ ٹک کا نشان لگا کر ظاہر کر سکتے ہیں کہ آپ خریداری کی شرائط کو منظور کر رہے ہیں۔

خریداری کے عمل کا ایک اہم حصہ یہ بھی ہے کہ آپ چونکہ خریدار ہیں، آپ چیزوں کی قیمت ادا کرنے کیلئے پابند ہیں۔ آپ جس آن لائن سٹور سے خریداری کر رہے ہوں، اسے آپکو اس بارے میں بھی اور خریداری کے بارے میں خیال بدلنے کے حق کے بارے میں بھی وضاحت سے معلومات دینی چاہیئں۔

ادائیگی کا عمل مختلف آن لائن سٹورز میں تھوڑا مختلف ہو سکتا ہے لہذا سکرین پر آنے والی ہدایات پر پوری طرح عمل کریں۔

32. خریداری مکمل ہو جانے پر آپ بالعموم ایک صفحے پر پہنچتے ہیں جہاں لکھا ہوتا ہے کہ آپکا آرڈر مل گیا ہے۔ اکثر آپکو ای میل میں بھی آپکے آرڈر کی تفصیلات بھیجی جاتی ہیں۔ کئی آن لائن سٹور آپکو پیکیجنگ اور ترسیل کے عمل کے دوران بھی ای میل بھیجتے ہیں تاکہ آپکو پتہ ہو آپکی چیزیں اب کس مرحلے پر ہیں۔

33. خلاصہ یہ ہے کہ آن لائن کوئی چیز خریدنے کیلئے آپکو ہمیشہ یہ مراحل پورے کرنے ہوتے ہیں:
کوئی آن لائن سٹور ڈھونڈیں

34. چیزیں چنیں

35. چیزوں کو شاپنگ کارٹ میں ڈالیں

36. چیک آؤٹ پر جائیں

37. چیزیں وصول کرنے والے کا پتہ فراہم کریں

38. انوائسنگ ایڈریس فراہم کریں

39. موبائل نمبر اور ای میل فراہم کریں

40. ادائیگی کا طریقہ چنیں اور اس سلسلے میں اگر مزید کوئی معلومات دینی ہوں تو وہ دیں

41. خریداری کی شرائط پڑھیں

42. خریداری کی شرائط کو منظور کریں

43. چیک کریں کہ آپکو اپنے آرڈر کی تصدیق ملی ہے

ہو سکتا ہے یہ بہت زیادہ کام لگ رہا ہو لیکن جب آپ عادی ہو جائیں گے تو یہ بڑی جلدی آسان ہو جاتا ہے۔
کچھ لوگ آن لائن خریداری کے سلسلے میں فراڈ کے خیال سے ڈرتے ہیں۔ جب آپ معروف اور زیادہ استعمال ہونے والے آن لائن سٹورز خریداری کر رہے ہوں تو آپکے ساتھ فراڈ ہونے کا امکان کافی کم ہوتا ہے لیکن آپکو پھر بھی کچھ اصول یاد رکھنے چاہیئں۔

44. فراڈ سے کیسے بچا جائے؟
کچھ لوگ آن لائن خریداری کے سلسلے میں فراڈ کے خیال سے ڈرتے ہیں لیکن اگر آپ کچھ اصولوں پر عمل کریں تو آپ فراڈ کا خطرہ کم کر سکتے ہیں۔
اب ہم ان اصولوں کو دیکھیں گے۔

45. آن لائن شاپنگ کیلئے کچھ اچھے اصول یہ ہیں:

آپکو کسی ایسے شخص یا کاروبار سے خریداری نہیں کرنی چاہیئے جس پر آپکو اعتماد نہ ہو۔ اگر آپکو یقین نہ ہو تو آپ ہمیشہ چیک کر سکتے ہیں کہ آیا آن لائن سٹور کا جو فون نمبر اور پتہ دیا گیا ہے، وہ حقیقی اور درست ہے یا نہیں۔

46. محفوظ سروس سے خریداری کرنے کا دھیان رکھیں۔ ایڈریس بار میں لکھا ویب سائیٹ ایڈریس چیک کریں۔ اگر ایڈریس بار میں https لکھا ہو یا تالے کی تصویر بنی ہو تو یہاں آپکی فراہم کی ہوئی تفصیلات محفوظ رہتی ہیں اور دوسرے لوگ انہیں حاصل نہیں کر سکتے۔

اگر ایڈریس بار میں s یا تالے کی تصویر نہ نظر آئے تو اپنی تفصیلات یا اپنے کارڈ کی تفصیلات نہ فراہم کریں۔

47. *یاد رہے:* آن لائن خریداری کرتے ہوئے آپ آن لائن سٹور کو صرف کارڈ نمبر، کارڈ کی آخری تاریخ اور تصدیقی ہندسے (CVC) فراہم کریں گے۔ اگر آپکو آگے کسی صفحے پر بھیج دیا جائے جہاں آپکو اپنی کوڈ ڈیوائس سے ملنے والا کوڈ اور پاس ورڈ ڈالنا پڑے تو آپ یہ بھی کر سکتے ہیں۔ لیکن اپنا PIN کوڈ *نہیں دیں*۔

آن لائن خریداری کرتے ہوئے کریڈٹ کارڈ استعمال کرنا بہتر ہے۔

اگر آپ آن لائن خریداری کرتے ہوئے کریڈٹ کارڈ کی تفصیلات مہیا کریں تو رقم آپکے اکاؤنٹ سے نہیں کٹتی بلکہ آپکے کریڈٹ کارڈ کے انوائس پر درج ہوتی ہے۔

انوائس کی ادائیگی سے پہلے آپکو کافی وقت حاصل ہوتا ہے کہ آپ رقم چیک کر لیں اور خریدی ہوئی چیز وصول کر لیں۔ اگر آپکو چیز نہ ملے یا اگر اس چیز میں خرابی یا کمی ہو تو کریڈٹ کارڈ سے ادائیگی کرنے کی صورت میں آپکو صارفین کے حقوق بھی حاصل ہوتے ہیں۔

چاہے آپ چیزوں کی قیمت ادا کرنے کیلئے کریڈٹ کارڈ استعمال کریں یا بینک کارڈ، آپ کبھی اپنے کارڈ کا PIN کوڈ نہ دیں (PIN کوڈ وہ 4 ہندسوں کا کوڈ ہے جو آپ منی بینک (اے ٹی ایم) یا دکانوں کے چیک آؤٹ پر پیسے ادا کرتے ہوئے اینٹر کرتے ہیں)۔

اپنے بینک اکاؤنٹ پر نظر رکھیں۔ اگر کوئی ایسی رقم آئی گئی ہو جسے آپ نہ پہچان سکتے ہوں یا اگر آپکے خیال میں یہ فراڈ ہو تو آپکو اپنے بینک سے رابطہ کرنا چاہیئے۔ بینک یہ پتہ چلانے میں آپکی مدد کرتا ہے کہ کیا ہوا ہے۔

48. اگر آپکو خریدی جانے والی چیز کی قیمت ادا کرنے کیلئے کسی اکاؤنٹ نمبر میں پیسے بھیجنے کو کہا جائے تو آپکو خبردار ہو جانا چاہیئے۔

اگر آپ اس طریقے سے ادائیگی کریں تو آپکے حقوق کم ہو سکتے ہیں اور اگر آپ خریداری کے بعد اپنا خیال بدل لیں یا اگر چیز آپکو نہ ملے تو مدد حاصل کرنا زیادہ مشکل ہو سکتا ہے۔

49. دھیان رکھیں کہ آن لائن سٹور نے خریداری کی شرائط میں جو وقت بیان کیا تھا، اس وقت پر چیز پہنچ جائے۔ اگر چیز نہ پہنچے تو آپکو اس کی قیمت بھی ادا نہیں کرنی چاہیئے۔ اس صورت میں آپکو اپنے بینک سے رابطہ کرنا چاہیئے۔

50. جو لوگ آن لائن کوئی چیز آرڈر کرنا چاہتے ہوں، انکی مدد کیلئے وقت دیں۔

یہ فائدہ مند ہو سکتا ہے کہ مختلف مراحل اور احتیاطی اصولوں کی ایک فہرست (تصویروں کے ساتھ فہرست بہتر ہے) پرنٹ کر لی جائے اور کورس کے شرکاء میں یہ فہرست تقسیم کی جائے۔