



Les achats

Amalia vient d’emménager. Le 20 novembre, elle a sélectionné sur un site internet une télévision. Son prix attractif l’a convaincue de passer commande. Elle a réglé le montant de 495 euros avec sa carte bancaire. La publicité précisait que l’appareil serait envoyé sous 8 jours. Cela fait maintenant 31 jours et le téléviseur n’a pas encore été livré. Amalia est mécontente, elle décide d’annuler sa commande.



ph © goodluz / stock.adobe.com

ANALYSER LA SITUATION

1 Identifier le problème posé dans la situation en cochant la proposition exacte.

- L’aménagement d’Amalia.
- Le non-respect du délai de livraison du téléviseur.
- Les achats sur Internet.

2 Identifier les éléments de la situation en répondant aux questions.

Quoi ? Quel est l’appareil à l’origine du problème ? >>>

Qui ? Quelle est la personne concernée par le problème ? >>>

Où ? Où l’appareil concerné a-t-il été acheté ? >>>

Quand ? Quand l’appareil a-t-il été acheté ? >>>

Comment ? Comment l’achat a-t-il été réglé ? >>>

PROPOSER DES SOLUTIONS

3 Indiquer la démarche à suivre par Amalia pour annuler sa commande.

.....

.....

.....

4 Indiquer le délai dont dispose le vendeur pour rembourser Amalia.

.....