



# 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

**C2** 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.

**C2** 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

**C4** 3 **Indiquer** la démarche à suivre par Amalia pour annuler sa commande.

.....

.....

.....

**C4** 4 **Indiquer** le délai dont dispose le vendeur pour rembourser Amalia.

.....