

LE PAIEMENT

Le tunnel de paiement est la dernière phase du processus d'achat. C'est une succession de pages menant au paiement.

Pour éviter que le client se rétracte il est astucieux d'éliminer les boutons « précédent » ou « retour ».

Proposer plusieurs modalités de paiement

Les moyens de paiement sont proposés au client dès qu'il commence sa commande, le vendeur met à disposition du client plusieurs types de paiement :

Carte bancaire	La carte bancaire est la forme de paiement que les clients utilisent le plus (85% des transactions). Elle est fournie par un établissement financier (Visa, Mastercard ...) et permet d'effectuer des paiements.
Paiement en ligne	Un service qui ne cesse de se développer (déjà 9% des transactions) approvisionné par carte ou virement, il permet de faire ses achats ou de récupérer de l'argent sans saisir ses coordonnées bancaires (PayPal).
Carte/chèque cadeau	Carte magnétique valable dans une ou plusieurs enseignes, on y trouve un crédit d'achat prédéfini. Elle a une valeur fixe ou variable. Le client peut utiliser cette carte une ou plusieurs fois, sa valeur maximale en France est de 150 euros.
Chèque fidélité	Chèque avec une validité limitée qui permet de récompenser le client qui a accumulé un certain nombre de points grâce à sa fidélité.

Faciliter et sécuriser la transaction

Le vendeur doit s'assurer de la sécurité de la transaction pour mettre en confiance l'e-acheteur. On distingue une page sécurisée avec l'adresse URL « <https://> ».

Le formulaire de paiement ne doit contenir que les informations primordiales c'est-à-dire : nom, numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme.

Généralement, c'est l'opérateur financier de la démarche de paiement ou la banque de l'internaute qui gère cette étape.

L'Autorité bancaire européenne (EBA) a mis en place une directive de services de paiement (DSP2) opérable au printemps 2019 pour optimiser la sécurité, il permet d'éviter à l'e-acheteur de divulguer ses identifiants et son mot de passe à des tiers \implies la banque et les institutions financières devront tout gérer.

Les obligations légales relatives au paiement

Le client doit être mis au courant de son obligation de paiement avant d'avoir validé sa commande et doit recevoir une confirmation de commande au plus tard au moment où il sera livré.

L'e-acheteur peut faire son paiement pendant la commande ou au moment de la livraison contre remboursement.

Selon le règlement le délai maximum de livraison est de 60 jours ou 45 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.