

ЕЛЕКТРОННА ТЪРГОВИЯ

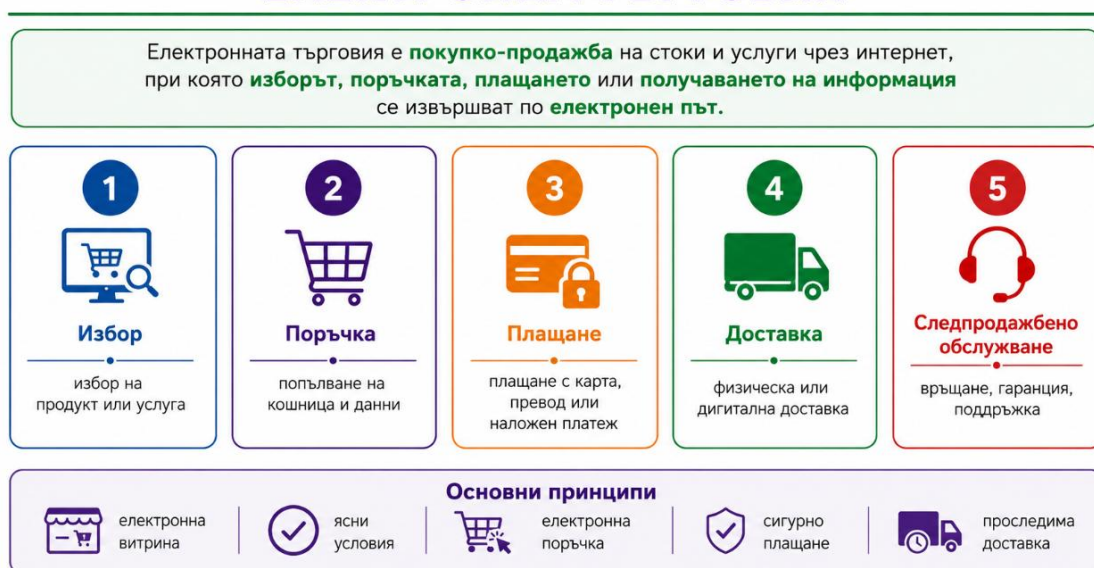
Основна идея

Електронната търговия позволява стоки и услуги да бъдат предлагани, избирани, поръчвани и заплащани чрез интернет. Удобството трябва да бъде съчетано с ясни условия, надеждна защита и отговорно поведение на купувача.

1. Същност и основни принципи

При електронната търговия продавачът и купувачът взаимодействат чрез уебсайт, приложение или друга електронна платформа. Част от процеса може да бъде изцяло онлайн, а физическата стока да бъде доставена по-късно.

ЕЛЕКТРОННА ТЪРГОВИЯ



Основни особености

- търговията е достъпна по всяко време и от различни места;
- продуктите са представени чрез описания, изображения, цена и условия;
- поръчката се изпраща чрез електронен формуляр или потребителски профил;
- плащането може да бъде електронно, по банков път или при доставка;
- доставката може да бъде физическа или дигитална;
- комуникацията се документира чрез потвърждения, електронни писма и фактури.

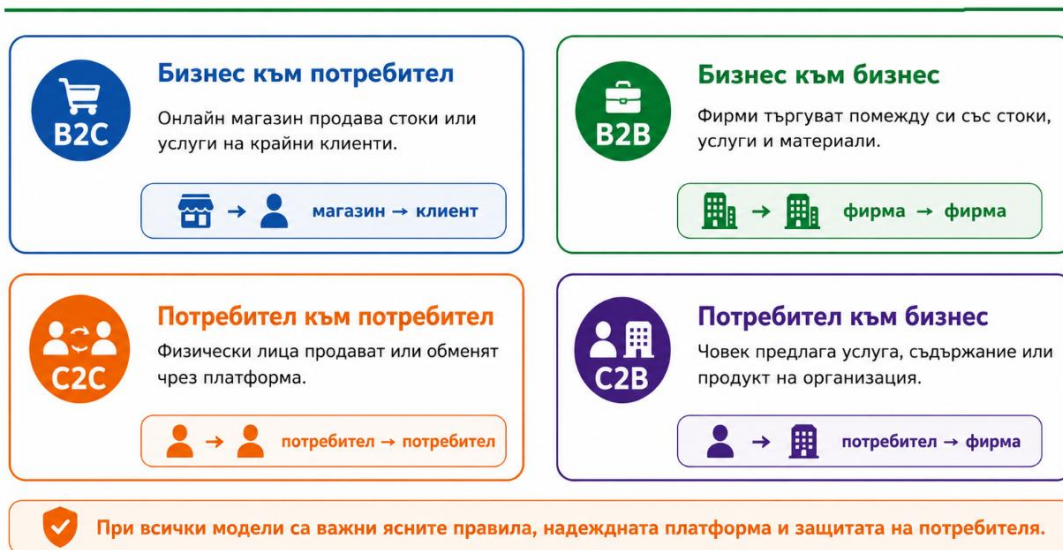
Задача 1

Разгледайте виртуален магазин. Намерете и запишете: име на търговеца, крайна цена, начин на доставка, начин на плащане, условия за връщане и данни за контакт.

2. МОДЕЛИ И ФОРМИ НА ЕЛЕКТРОННА ТЪРГОВИЯ

2.1 Участници в електронната търговия

ВИДОВЕ ЕЛЕКТРОННА ТЪРГОВИЯ



3. Основни форми

ФОРМИ НА ЕЛЕКТРОННА ТЪРГОВИЯ



Сравнение

Форма	Как работи	Пример
Интернет магазин	Клиентът избира продукт и изпраща поръчка.	дрехи, книги, техника
Електронен търг	Участниците наддават според правила и срок.	колекционерски или употребявани стоки
Сравнение на цени	Показват се оферти от различни търговци.	избор на техника или услуга
Групово пазаруване	Офертата е свързана със специални условия.	ваучери и промоционални услуги
Дигитална търговия	Съдържанието се получава онлайн.	софтуер, музика, курсове
Мобилна търговия	Покупката се извършва чрез мобилно устройство.	билети, доставки, резервации

Задача 2

Намерете сайт за сравнение на цени. Изберете един продукт и сравнете поне три оферти по цена, доставка, гаранция и надеждност на търговеца.

4. ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ В ТЪРГОВИЯТА

4.1 Приложения и услуги

- електронно банкиране и онлайн плащане;
- онлайн реклама и промоционални кампании;
- социална търговия чрез социални мрежи и платформи;
- управление на клиентски профили, кошници и поръчки;
- проследяване на доставка и електронни известия;
- резервации и покупка на билети;
- абонаменти за дигитални услуги и съдържание.

5. Как работи една онлайн поръчка?

1. Избор	2. Кошница	3. Данни	4. Плащане	5. Потвърждение
Избира се продукт или услуга.	Проверяват се количество и крайна цена.	Въвеждат се адрес и контактни данни.	Избира се метод и се потвърждава плащането.	Получава се номер и обобщение на поръчката.

Важно

Преди окончателното потвърждение проверете общата цена, таксата за доставка, срока, получателя и начина на плащане.

Задача 3

Съставете схема на процеса при поръчка на избран продукт. Посочете на кой етап може да се появи грешка и как потребителят може да я предотврати.

6. БЕЗОПАСНОСТ И ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

6.1 Безопасно онлайн пазаруване

БЕЗОПАСНО ОНЛАЙН ПАЗАРУВАНЕ

1		Проверете търговеца Име, адрес, контакти, условия и реални отзиви.
2		Проверете адреса Официален домейн и защитена връзка HTTPS.
3		Прочетете условията Цена, доставка, връщане, гаранция и допълнителни такси.
4		Пазете данните Не изпращайте пароли, ПИН кодове и снимки на банкови карти.
5		Изберете сигурно плащане Използвайте познат платежен оператор и не потвърждавайте съмнителни операции.
6		Запазете доказателства Поръчка, фактура, електронни писма и номер за проследяване.
 При подозрително предложение, прекалено ниска цена или натиск за бързо плащане - прекратете покупката.		

7. Права на потребителя

ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОНЛАЙН ПОКУПКА



Информация преди покупката

Търговецът трябва да предостави ясна информация за цената, доставката, начините на плащане и условията.



Потвърждение на поръчката

Потребителят получава информация за направената поръчка на траен носител (e-mail, съобщение).



Отказ при договор от разстояние

За много покупки потребителят има право да се откаже в законовия срок, освен при определени изключения.



Рекламация и гаранция

При несъответствие може да се търси ремонт, замяна, намаление на цената или друго законово решение.



Защита на личните данни

Магазинът трябва да обработва само необходимите данни и да ги пази сигурно и поверително.



Подаване на сигнал

При проблем потребителят може да подаде сигнал до търговеца, платежния оператор или компетентния контролен орган.

Основни нормативни документи

- Закон за електронната търговия;
- Закон за защита на потребителите;
- Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;
- европейските правила за електронна търговия и договори от разстояние;
- правилата за защита на личните данни.

Запомни

Преди покупка търговецът трябва ясно да представи основните условия. Потребителят трябва да пази доказателствата за поръчката и да реагира бързо при проблем.

8. ПРАКТИЧЕСКО УПРАЖНЕНИЕ

Оценяване на онлайн магазин

Работете по двойки. Изберете реален онлайн магазин, без да извършвате покупка. Оценете го по следните критерии:

Критерий	Какво проверяваме	Оценка 0-2 т.
Търговец	Има ли име, адрес, контакти и ясни данни за фирмата?	
Продукт	Има ли достатъчно описание, изображения, цена и наличност?	
Поръчка	Ясни ли са кошницата, стъпките и крайната цена?	
Плащане	Предложени ли са познати и сигурни начини?	
Доставка	Посочени ли са цена, срок и проследяване?	
Връщане	Има ли ясни правила и контакти за рекламация?	
Сигурност	Използва ли се HTTPS и защитени форми?	
Поверителност	Има ли информация за личните данни и бисквитките?	

Продукт на задачата

Подгответе кратък доклад или една страница с общ резултат, две силни страни, две слабости и препоръка дали магазинът изглежда надежден.

9. Обобщение

- Електронната търговия свързва продавачи и купувачи чрез интернет.
- Основните етапи са избор, поръчка, плащане, доставка и обслужване.
- Съществуват различни модели и форми - магазини, търгове, сравнение на цени, дигитални и мобилни услуги.
- Сигурността зависи както от търговеца, така и от вниманието на потребителя.
- Потребителят трябва да познава условията и да пази доказателствата за покупката.

10. Въпроси за самопроверка

1. Какво представлява електронната търговия?
2. Кои са основните етапи на онлайн покупката?
3. Каква е разликата между B2C и C2C?
4. Как работи електронният търг?
5. Какво трябва да проверите преди плащане?
6. Защо трябва да пазите потвърждението на поръчката?
7. Какви права има потребителят при покупка от разстояние?
8. По какви признаци оценявате надеждността на онлайн магазин?