**يجب استخدام هذا السیناریو سویة مع عرض بوربوینت** PowerPoint **التقديمي المسمی تسوق آمن عبر الانترنت (** *Trygg netthandel****)*. ترقيم النقاط يتوافق مع بوربوینت. تنتمي النقطة 1 إلى شريحة العرض 1 (الصفحة 1) في بوربوینت، النقطة 2 إلى الصفحة 2، وهکذا. يمكن العثور على نفس النص كملاحظات تحت كل شريحة عرض.**

**الكتابات المکتوبة بالخط** العریض **هي تعليقات المشرف علی الدورة التدريبية. الكتابات المکتوبة بأحرف كبيرة هي عناوين. يمكن استخدام بقية النص من قبل المشرف علی الدورة التدريبية کسیناریو.**

## السیناریو

## 1**. استعرض أهداف التعلم مع المشاركين في الدورة قبل بدء التعلیم.**

## **هذا سيسهل علیهم تعلم أهم المعلومات وتذكرها.**

**تذكر أن المتاجر عبر الإنترنت مختلفة ولذلك خذ وقتًا کافیا للإجابة على الأسئلة على طول الطريق.**

**قد یکون من الحکمة مطالبة المشاركين في الدورة بإحضار بطاقاتهم المصرفية وبطاقات الائتمان وبطاقات الدفع معهم إلى الصف حتى يتمكنوا من إجراء عملية شراء عند انتهاء الدورة التدريبية.**

2. ما هو متجر الإنترنت؟

في بعض متاجر الإنترنت، یشتري المرء أشياء أو ملابس، ولكن يمكنك أيضًا طلب خدمات وشراء سفریات وحجز غرف الفنادق وغير ذلك الكثير.

یتسوق البعض في متاجر على الانترنت لتوفير الوقت والمال. يجد آخرون أنه يمكنهم الحصول على المنتجات والخدمات التي لا يجدونها في أي مكان آخر.

الخطوة الأولى عندما یرغب المرء في شراء شيء ما عبر الإنترنت هي معرفة أي متجر على الإنترنت سیستخدمه المرء. قد يعرف معظم الناس المتجر الذي يرغبون في استخدامه مسبقًا. إذا كنت تعرف نوع السلعة الذي ترغب في شرائها، لكنك لا تعرف أي المتاجر على الإنترنت تتوفر لدیها مثل هذە السلعة، فحاول البحث عن / استخدام غوغل للعثور علی السلعة في متصفحك ومعرفة ما إذا كانت هناك متاجر يمكن شراء السلعة منها.

3. فيما يلي بعض الأمثلة على المتاجر المختلفة على الإنترنت.

4. فيما يلي بعض الأمثلة على المتاجر المختلفة على الإنترنت.

5. فيما يلي بعض الأمثلة على المتاجر المختلفة على الإنترنت.

6. فيما يلي بعض الأمثلة على المتاجر المختلفة عبر الإنترنت.

7. مواقع معظم متاجر الإنترنت مصممة إلی حد کبیر بشكل مشابه.

8. أول ما تراه هو في كثير من الأحيان صفحة حيث يمكنك البحث عن البضائع وقراءة المعلومات عنها.

9. على الصفحة ستجد أيضًا "عربة تسوق" (handlevogn) حيث توضع السلع والخدمات التي تريد شراءها.

10. انقر علی سلعة لإختیارها.

11. كما هو الحال في المتجر العادي يمكنك اختيار شراء سلعة واحدة أو أكثر.

12. كما هو الحال في المتجر العادي يمكنك اختيار شراء سلعة واحدة أو أكثر.

13. يمكنك أيضا شراء عدة سلع مختلفة.

14. عندما تنتهي من وضع كل ما تريد شراؤە في سلة التسوق (handlekurv) الخاصة بك، یجب عليك أن تجد صندوق الدفع لدفع ثمن السلع. إذا قمت بالضغط على "شراء" (kjøp)، فسترى أن السلعة قد تم وضعها في سلة التسوق الخاصة بك.

15. إذا قمت بالضغط على "شراء" (kjøp)، فسترى أن السلعة قد تم وضعها في سلة التسوق الخاصة بك.

16.هنا تم وضع سلعة واحدة في سلة التسوق.

17. وإذا وضعت عدة سلع في السلة، سيتم تحديث عربة التسوق.

18. بالإضافة إلى ذلك، يحتوي متجر الإنترنت على صندوق للدفع " kasse" أو علی میزن الدفع عند المغادرة (utsjekking) حیث یجب علیك تأکید الشراء، وتقرر كيف تريد أن یکون الدفع وكيفية تلقي السلعة. هذە سنعود إلیها لاحقا.

19. متاجر الإنترنت مختلفة. يستخدم البعض مصطلحات أخرى غير "عربة التسوق" و "صندوق الدفع". في بعض الأماكن تظهر عبارة "أرسل طلبیة" (bestill) أو "إضافة إلى سلة التسوق" (legg i handlevogn).

20. بعض المتاجر على الإنترنت هي أيضا بلغات أخرى. لكن العملية التي يجب علیك أن تمر بها هي نفسها.

1. ابحث عن السلعة (السلع) التي ترغب في شرائها.

2. انتقل إلى صندوق الدفع عندما تكون مستعدًا للدفع.

3. ادفع ثمن البضائع الخاصة بك.

21. هکذا یتم الدفع

22. للدفع يجب عليك أولا العثور على صندوق الدفع (kasse).

أسهل طريقة للعثور عليه هي النقر علی سلة التسوق. فبالإضافة إلى عرض السلع التي اخترتها، ستتاح لك الفرصة في أغلب الأحيان للذهاب إلى الصندوق من هنا. ابحث عن زر أو رابط يشير إلى "الدفع عند المغادرة" ("Til kasse") أو " اذهب إلی الدفع" ("Gå til betaling") أو "Gå til utsjekking" أو عبارة مشابهة تسمح لك بإتمام الشراء.

23. للدفع يجب عليك أولا العثور على صندوق الدفع (kasse).

أسهل طريقة للعثور عليه هي النقر علی سلة التسوق. فبالإضافة إلى عرض السلع التي اخترتها، ستتاح لك الفرصة في أغلب الأحيان للذهاب إلى الصندوق من هنا. ابحث عن زر أو رابط يشير إلى "الدفع عند المغادرة" ("Til kasse") أو " اذهب إلی الدفع" ("Gå til betaling") أو "Gå til utsjekking" أو عبارة مشابهة تسمح لك بإتمام الشراء.

24. عند الوصول إلی صندوق الدفع فإنە من الشائع أن تعطي المعلومات التالية إلى متجر الإنترنت حتى تتمكن من إتمام الشراء.

25. اسم وعنوان مستلم البضائع (يمكنك اختيار إرسال البضاعة إلى صديق أو أحد أفراد الأسرة).

26. اسم وعنوان الدافع، وغالبا ما يطلق عليه عنوان الفاتورة (هذا هو أنت).

27. عنوان بريدك الإلكتروني ورقم هاتفك (ويفضل أن يكون رقم الهاتف المحمول).

28. نموذج الدفع. غالبًا ما يمكنك الاختيار بين إرسال فاتورة إلیك أو الدفع عن طريق البنك أو بطاقة الائتمان أو أي وسیلة دفع أخری.

29. إذا اخترت الدفع عن طريق البنك أو بطاقة الائتمان، سيُطلب منك أيضًا تقديم اسم حامل البطاقة ورقم البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية (تجدها في الجهة الأمامیة للبطاقة) ورقم CVC (يمكن العثور عليها في ظهر بطاقتك. CVC هي الأرقام الثلاثة الأخيرة إلى أقصى اليمين على نفس السطر حیث یوجد توقيعك).

30. قبل أن تتمكن من إجراء عملية الشراء، يجب عليك أيضًا الموافقة على شروط الشراء لمتجر الإنترنت الذي تستخدمه.

غالبًا ما تتم كتابة الشروط في قوائم قد تبدو طويلة وتعجیزیة. ومع ذلك، من المهم أن تستخدم بعض الوقت لإلقاء نظرة سريعة علیها حتى تعرف ما الذي توافق عليه.

اقرأ بعناية حول الأجزاء التي تتعلق بالتسليم وإلغاء الشراء وإرجاع البضائع وحق الندم.

31. عندما تکون قد تأکدت من هذه الأشياء، يمكنك التأشیر علی أنك موافق على شروط الشراء إذا كنت لا تزال ترغب في شراء البضائع.

جزء مهم من عملية الشراء هو أيضًا أن تلتزم أنت كمشتري بدفع ثمن البضائع. يجب أن يوفر لك متجر الإنترنت الذي تتسوق فيه معلومات واضحة حول هذا وعن حق الندم والرجوع عن الشراء.

وقد تختلف عملية الدفع قليلاً من متجر إنترنت إلى آخر، لذلك اتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة بعناية.

32. عند قیامك بإنجاز عملیة الشراء، عادة ما تنتقل إلى صفحة تفيد بأنه قد تم استلام طلبیتك. في كثير من الأحيان سوف تتلقى أيضا رسالة بريد إلكتروني یحتوي علی لمحة عامة عن الطلبیة. ترسل لك العديد من المتاجر عبر الإنترنت أيضًا رسائل بالبريد الإلكتروني على طول الطريق خلال سیر عملية تجهیز الطرد والشحن حتى تعرف ما يحدث للبضائع الخاصة بك.

33. باختصار یجب علیك دائما المرور بهذە المراحل من أجل شراء سلعة ما علی الانترنت: أعثر علی متجر علی الانترنت.

34. اختر السلع.

35. ضع السلع في عربة التسوق.

36. اذهب إلى صندوق الدفع.

37. أدخل عنوان المستلم.

38. أدخل عنوان الفاتورة.

39. أدخل رقم الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني.

40.اختر طريقة الدفع واملأ أي معلومات إضافية متعلقة بهذا.

41. اقرأ شروط الشراء.

42. وافق على شروط الشراء.

43. تأكد من أنك تتلقى تأكيدًا لطلبك.

قد يبدو لك هذا کثیرا ولكن سرعان من یصبح الأمر أسهل عندما تعتاد عليه.

يخاف البعض من التعرض للاحتیال عند التسوق عبر الإنترنت. فرص حدوث ذلك لك عندما تتسوق من خلال متاجر على الإنترنت معروفة ومستخدمة على نطاق واسع صغيرة جدًا، ولكن مع ذلك هناك بعض القواعد التي يجب أن تضعها في اعتبارك.

44. کیف يمكنك تجنب الاحتيال؟

يخشى البعض من التعرض للاحتیال إذا تسوقوا عبر الإنترنت، لكن إذا اتبعت القواعد المجربة، فيمكنك تقليل خطر حدوث ذلك.

سنتطرق إلی هذە القواعد الآن.

45. بعض القواعد المجربة الجيدة للتسوق الإلكتروني هي:

يجب ألا تتسوق عند شخص لا تثق به. وإذا لم تكن متأكدًا، فيمكنك دائمًا التحقق مما إذا كان رقم الهاتف وعنوان جهة الاتصال للمتجر عبر الإنترنت حقيقي وصحيح.

46. ​​تأكد من التسوق لدی خدمة آمنة. تحقق من عنوان الموقع علی الشبکة (URL) في حقل العنوان. إذا وجدت في العنوان عبارة https أو رأيت صورة لقفل في شريط العناوين، فإن المعلومات التي تدخلها محمية ولا يمكن للآخرين التقاطها.

لا تعطي معلومات عن نفسك أو عن بطاقة الدفع الخاصة بك إلا إذا لم یکن الـ s أو القفل موجودًا في حقل العنوان.

47. **تذكر**: فيما يتعلق بالتسوق الإلكتروني، يجب عليك إعطاء رقم البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية للبطاقة ورقم التحكم (CVC) فقط للمتجر عبر الإنترنت الذي تتسوق عندە. إذا تم إعادة توجيهك إلى صفحة حيث يجب عليك إدخال الرمز من رقاقة الرموز (kodebrikke ) وكلمة المرور الخاصة بك، يمكنك القيام بذلك أيضًا. **لا تعطي** للمتجر رمز الـ PIN (PIN-koden) الخاص بك.

يُنصح باستخدام بطاقات الائتمان عند التسوق عبر الإنترنت.

إذا أدخلت معلومات بطاقتك الائتمانية عند التسوق عبر الإنترنت، فلن يتم سحب المبلغ من حسابك المصرفي، ولكن يتم تسجيله في فاتورة بطاقة الإئتمان الخاصة بك.

بذلك تحصل على متسع من الوقت للتحقق من المبلغ واستلام البضائع قبل دفع الفاتورة. وإذا لم تتلق السلعة أو إذا كان بها عيب أو نواقص، فلديك بالإضافة إلى ما سلف حقوق جيدة کمستهلك عند الدفع بواسطة بطاقة الائتمان.

سواء كنت تستخدم بطاقة ائتمان أو بطاقة بنكية لسداد البضاعة، فلا ينبغي عليك أبدًا إعطاء رمز الـ PIN الخاص بالبطاقة (رمز PIN هو الرمز المكون من 4 أرقام والذي تستخدمه عند استخدام ماكينة الصراف الآلي أو التسوق في المتاجر العادیة).

اقرأ حرکة المعاملات التجاریة علی حسابك المصرفي بتمعن. إذا رأيت حركات لا تتعرف عليها، أو تعتقد أنها احتیال، فاتصل بالمصرف الذي أنت عمیل لدیە. سیساعدك المصرف لمعرفة ما حدث.

48. هناك سبب للشك إذا طُلب منك إيداع الأموال في رقم حساب لدفع ثمن السلعة التي ستشتريها.

إذا اخترت الدفع بهذه الطريقة، فسوف تصبح حقوقك ضعیفة، وقد يكون من الصعب عليك الحصول على مساعدة إذا كنت نادمًا على الشراء أو إذا لم تستلم السلعة.

49. اتبع وتأكد من وصول السلعة في الوقت المذکور في شروط الشراء لمتجر الانترنت. وفي حالة عدم وصل السلعة، يجب علیك ألا تدفع ثمنه أيضًا. یجب علیك الاتصال بالبنك الذي تتعامل معه.

50. **خذ وقتا كافيا لمساعدة أولئك الذين يرغبون في طلب شيء ما عبر الإنترنت.**

**كما قد یکون من الحکمة طباعة قائمة مرجعیة للتحقق تتضمن مختلف الخطوات والاحتياطات (ويفضل أن تتضمن القائمة رسوم توضيحية) ومشاركتها مع المشاركين في الدورة.**