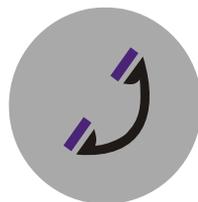


Елена Шестопалова

ИНТЕРНЕТ

ШОПИНГ

для неопытных пользователей



Санкт-Петербург

«БХВ-Петербург»

2009

УДК 681.3.06
ББК 32.973.26-018.2
Ш52

Шестопалова Е. А.

Ш52 Интернет-шопинг для неопытных пользователей. — СПб.: БХВ-Петербург, 2009. — 304 с.: ил.

ISBN 978-5-9775-0342-6

В увлекательной и доступной форме рассказано что, где и почему можно купить в российских и зарубежных интернет-магазинах. Автор книги, знающий все об онлайн-покупках, делится с читателями своими навыками и бесценным опытом. Приведены пошаговые инструкции по оформлению заказа, поиску, оплате, доставке и возврату товара. Описана специфика покупок в зарубежных магазинах. На основе детального и пристрастного анализа сетевых магазинов даны практические советы и рекомендации по покупке одежды и обуви, косметики и аксессуаров, игрушек и бытовой техники, спортивного снаряжения, товаров для дома и дачи, мебели и др.

Для широкого круга пользователей

УДК 681.3.06
ББК 32.973.26-018.2

Группа подготовки издания:

Главный редактор	<i>Екатерина Кондукова</i>
Зам. главного редактора	<i>Евгений Рыбаков</i>
Зав. редакцией	<i>Григорий Добин</i>
Редактор	<i>Наталья Смирнова</i>
Компьютерная верстка	<i>Натальи Смирновой</i>
Корректор	<i>Зинаида Дмитриева</i>
Дизайн обложки	<i>Елены Беляевой</i>
Зав. производством	<i>Николай Тверских</i>

Лицензия ИД № 02429 от 24.07.00. Подписано в печать 30.10.08.

Формат 70×100^{1/16}. Печать офсетная. Усл. печ. л. 24,51.

Тираж 2000 экз. Заказ №

"БХВ-Петербург", 194354, Санкт-Петербург, ул. Есенина, 5Б.

Санитарно-эпидемиологическое заключение на продукцию № 77.99.60.953.Д.003650.04.08 от 14.04.2008 г. выдано Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Отпечатано с готовых диапозитивов
в ГУП "Типография "Наука"
199034, Санкт-Петербург, 9 линия, 12

Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	1
История создания книги, "плюсы" и "минусы" покупок в сети.....	3
Благодарности.....	3
ГЛАВА 1. ЗНАКОМИМСЯ С ПРОЦЕССОМ ПОКУПКИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ.....	5
Мой первый опыт.....	5
"Плюсы" и "минусы" покупок в сети.....	6
ГЛАВА 2. ДЕЛАЕМ ПОКУПКИ В РОССИЙСКИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ.....	9
Принцип оформления заказа.....	9
Надежность сайта.....	12
Оплата товара.....	13
Доставка товара.....	14
Возврат товара.....	16
ГЛАВА 3. ДЕЛАЕМ ПОКУПКИ В ИНОСТРАННЫХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ.....	17
Принцип оформления заказа.....	17
Надежность сайта.....	20
Оплата товара.....	22
Кредитные карты.....	22
Специальные сервисные системы.....	26
Перевод денег на счет магазина.....	27
Доставка товара.....	28
Возврат товара.....	31
Access USA.....	32
Запрещения и ограничения по ввозу товара.....	34
Помощь англоНЕговорящему покупателю.....	34
Языковой минимум.....	34
Помощь при выборе цвета (обувь и одежда).....	71
Помощь при выборе одежды и обуви.....	73
ПОСЛЕСЛОВИЕ.....	81

ПРИЛОЖЕНИЯ	83
Приложение 1. СПИСОК РОССИЙСКИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ	85
"Черный" список российских интернет-магазинов	94
Приложение 2. СПИСОК ИНОСТРАННЫХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ	97
Магазины с прямой доставкой в Россию	97
www.amazon.com	97
Список магазинов с прямой доставкой в Россию	111
Посредники	258
Приложение 3. МАГАЗИНЫ ТОВАРОВ ДЛЯ ДЕТЕЙ И БУДУЩИХ МАМ.....	261
ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ	291

Предисловие

Интернет. Всемирная паутина, огромная библиотека, кладезь информации. Можно найти все, что угодно. И, поверьте опыту заядлого шопполика, можно купить все, что угодно.

Магазины, магазины, магазины. Люди по своей сути потребители. Ведь мы покупаем что-то каждый день: продукты, товары для дома, бытовую химию, косметику, одежду, бытовую технику, дорогостоящие вещи, такие как автомобили и квартиры. Что делать, если вам нравится ходить по магазинам и делать покупки, но у вас нет возможности? Предположим, вы живете в небольшом городе со скудным разнообразием торговых точек, не можете взять отпуск и бросить работу на пару недель, не можете оставить маленького ребенка, не можете позволить себе выехать за границу, потому что просто боитесь летать на самолете. А может, вы уже знаете много российских интернет-магазинов и они вам наскучили, хочется выйти на принципиально новый уровень? Походить по огромным заграничным универсамам, по маленьким европейским бутикам? Выход один — зарубежные интернет-магазины. Недавно в журнале я прочитала, что средняя российская женщина тратит на одежду около 70 процентов своего дохода, и ходит в магазин каждую неделю, причем не обязательно за определенным товаром, а лишь бы что-то купить. Наверное, здесь имеет влияние исторический аспект: очень долгое время граждане нашей страны не имели возможность покупать хорошие, качественные вещи, да и некачественных и некрасивых тоже была нехватка. Люди привыкли брать то, что есть, а сейчас, при разнообразии выбора, если встречаешь какую-то хорошую вещь, то покупаешь ее, не задумываясь, так ли тебе она нужна. В любом случае, если ваше стремление покупать больше и больше не вредит ни семейному бюджету, ни взаимоотношениям с близкими людьми, то покупайте на здоровье! Другое дело, если вы живете далеко от крупных торговых центров, от милых приятных магазинчиков, и ваше желание купить что-то определенное остается желанием, вы чувствуете себя неудовлетворенно, то я могу вам помочь. Как продвинутый и сносно владеющий английским языком пользователь Интернета, хочу предложить вам качественно новые места шопинга. Мировые магазины открыты для вас, и я

приглашаю вас за покупками и не только! В последнее время большую популярность набирает так называемый "виндоу-шопинг", это когда ничего не покупаешь, а просто ходишь и глазеешь, однако в оффлайн-магазинах рискуешь нарваться на недобрый взгляд продавца, зато в интернет-магазине глазами, сколько душе угодно. Я часто провожу вот такой "мониторинг" товаров и цен, это позволяет мне "быть в курсе" и идти в ногу со временем, так как я — мама двоих маленьких детишек, и Интернет для меня — пока единственное окно в большой мир.

Идея этой книги пришла мне после того, как мои приятельницы стали интересоваться, как заказать различные вещи по Интернету, и я поняла: многие люди страдают от того, что у них нет возможности купить или иногда даже найти качественный подходящий товар, и по многочисленным причинам они не могут совершить эту покупку (чаще всего, это невозможно географически, реже из-за нехватки времени). К потенциальным покупателям через Интернет можно отнести не только трудооголиков и провинциальных шопоголиков, но и такие категории людей, как инвалиды (люди с ограниченными двигательными способностями), молодежь, которая целый день "виснет" за компьютером, лентяев, которые не хотят толпиться в магазинах. И для каждого из них найдется магазин по вкусу.

Раньше я думала, что людей, как я, делающих покупки в сети, — очень мало, но потом, когда я попала на форум **eva.ru**, я встретила таких же потребителей, заядлых шопоголиков. Это дало мне толчок к новому — и я стала находить все гораздо более интересные магазины, товары, услуги. Зайдите на **www.eva.ru**. Я пришла туда два года назад, и с тех пор не могу уйти. Мало того, что это информационный портал, здесь есть разные тематические форумы. Я пришла сюда в "детское здоровье", нашла все, что искала, даже больше, потом переехала в "обсуждение товаров для детей", позже в "беременность — клубные топики" и сейчас в основном сижу в "наши дети — клубные топики", часто заглядываю в "покупки и моду". В обсуждении детских товаров я открыла для себя столько интересного, вещи, о которых я так могла никогда и не узнать, так что я очень благодарна этому сайту, и об этих вещах напишу позже. Так как сообщения на Еве модерируются, вы защищены от откровенного хамства, зато полезной информации можно получить море. Это самый удобный форум, который мне довелось видеть в Интернете. Позже я стала участвовать в литературных и фотоконкурсах, а в одном даже заняла призовое место, так приятно. И к тому же нашла подруг — с тремя девушками, с которыми я там познакомилась, я общаюсь в оффлайне.

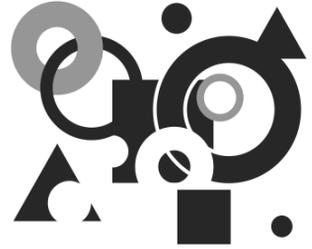
История создания книги, "плюсы" и "минусы" покупок в сети

Долгое время я делала покупки только в российских интернет-магазинах, сначала стала покупать вещи, книги, диски, в России прошла по детским отделам, по магазинам с товарами для дома, спортивным маркетам, по отделам с одеждой и обувью, а затем посетила американский торговый центр "Амазон". Хоть эти магазины и имеют огромный ассортимент, мне стало скучно ходить по одним и тем же закуткам, и я решила двигаться дальше. В настоящей книге я расскажу вам и о российских, и о мировых, в большей степени англоязычных интернет-магазинах, которые отправляют товары по всему миру и которые вы можете посетить и сделать там покупки. Итак, приятного интернет-путешествия.

Все то, о чем я буду писать, это мой личный опыт, ни в коем случае не теория. Думаю, поэтому мой путеводитель будет прост в использовании и удобен для любого пользователя среднего уровня. Сначала я расскажу о доставке, оплате товаров, принципе заказа в российских интернет-магазинах, затем опишу основные моменты заказа в зарубежных интернет-магазинах, помогу тем, кто не очень сносно владеет английским. В приложениях будут представлены: список российских магазинов, в которых я делала покупки лично; большой список иностранных интернет-магазинов, который я составила, опираясь на свой опыт и прибегнув к помощи справочника "Thepurplebook" (Hillary Mendelsohn, 2006 г.), а также не могу обойти вниманием магазины с детскими товарами — одеждой, игрушками и товарами для мам.

Благодарности

Хочу выразить благодарность моей семье за поддержку: мужу и родителям. И отдельное спасибо моим детям, Матвею и Кире, ведь это их появление сподвигло меня на интернет-шопинг, и только благодаря им я стала опытным онлайн-покупателем.



ГЛАВА 1

Знакомимся с процессом покупки через Интернет

Мой первый опыт

Люблю интернет-магазины, ведь для меня это — почти единственная возможность увидеть модные новинки, купить необходимое. А начиналось все уже далеко в 2001 году, с магазина www.ozon.ru. У меня тогда появился компьютер с DVD-проигрывателем, это сейчас очень распространено, а десять лет назад это был редчайший девайс, и DVD-диски нужно тоже было поискать! Вот я их и нашла на Озоне. С тех пор регулярно делаю там заказы. Помимо Озона были редкие покупки нижнего белья (магазин "Дикая орхидея" — лучше промолчу об их сервисе) и всякой мелочовки.

Первая встреча с иностранным интернет-магазином произошла у меня лет пять назад, если можно назвать это "магазином", но в принципе имела место покупка товара и оплата кредитной картой. Как и все молодые девушки, я часто покупала и читала глянцевого журнала *Cosmopolitan*. И в один прекрасный момент мне захотелось понять, сами ли русские редакторы придумывают темы для статей, звезду для обложки, советы или просто передирают их с американского издания. Я нашла сайт этого издания и оформила подписку на год. Я стала регулярно получать периодические выпуски этого журнала, и это укрепило во мне уверенность, что в наше время расстояние почти не имеет границ, и посредством Интернета можно стереть их до невидимости.

Через пару лет, когда я начала встречаться с будущим мужем, мне захотелось сделать ему оригинальный подарок, и так как он очень интересуется дзюдо, я нашла в Интернете сайт Кодокана и в магазине при сайте купила ему банное и ручное полотенца с символикой дзюдо и выбитой на ткани иллюстрацией

схватки. Если честно, то они были очень красивые и качественные, и живы до сих пор.

Как-то позже, уже с новорожденным ребенком, не имея возможности пойти и купить все что нужно, или то, что хочется, но уже имея большой опыт покупок в российских интернет-магазинах, я вышла на сайт **www.amazon.com**. И, к огромному удивлению, обнаружила, что через него можно заказать много товаров с доставкой в Россию. Все зависит от конкретного магазина (ведь Амазон — это большое собрание магазинов в одном сайте). Почти у всех этих магазинов есть свои сайты, и купить товар можно напрямую, но иногда бывает, что через Амазон это сделать гораздо проще, благодаря очень удобному интерфейсу, однако часто это дороже, так как магазин при этом вынужден оплачивать услугу посредника Амазона за продажу каждой единицы товара.

После этого я поняла, что покупать гораздо удобнее товар в США и Европе, так как стоимость его там выгоднее, выбор больше, и вообще, все это просто, главное только начать!

"Плюсы" и "минусы" покупок в сети

Для начала я бы хотела упомянуть "плюсы" электронного шоппинга:

1. Вы можете "ходить в магазины" в любое время суток и любой день недели, тогда, когда лично вам это удобно.
2. Вам не надо объяснять продавцу, что вы хотите, хотите ли только посмотреть или примерить, а может купить без примерки. Все мы знаем, каким навязчивым бывает сервис в наших магазинах, и даже в дорогом бутике клиент не спасется от оценивающих взглядов, доступен ли товар этому человеку по цене, или он бедновато и простовато одет? А может, он перетрогает вещи и ничего не купит, или спрятался в магазине от дождя? А если просто хочет сравнить цены? Лично меня иногда даже смущает вопрос: "Могу я чем-то помочь?", и таких покупателей, как я, очень много. В интернет-магазине вы можете рассматривать товары неограниченно по времени, сравнивать цены, и никто не будет коситься на вас, если вы ничего не купите, а ведь так много ненужного покупается только ради того, чтоб не испортить впечатление продавца, ведь он/она был/а так вежлив/а со мной!

За рубежом делать покупки еще приятнее:

1. Стоимость товара в заграничных интернет-магазинах не дороже, чем если бы вы купили эту вещь в магазине в нашей стране (если б вы нашли такую вещь, для начала). Создать и разместить сайт можно практически бесплатно, производственные издержки минимальны, как и затраты на продвижение товара, следовательно, цены на товар в интернет-магазинах ниже. Тем более в зарубежных, потому что когда вещи иностранного производства ввозятся в нашу страну, предприниматель платит налог на товар, а вы не будете его платить, потому что ввозите вещь для личного пользования, а не для получения прибыли (в том случае, если вы не превышаете суммы разрешенного таможенным кодексом ввоза).
2. Выбор товара огромен — почти весь мир открыт перед вами. Вы можете найти какую-то понравившуюся вещь в неподходящем размере или непонравившемся цвете, зато фасон ваш, модель ваша, тогда просто посмотрите в соседнем магазине! Наверняка, вы найдете то, что искали, от брендовых вещей по разумным ценам до дешевых мелочей, которые реально облегчают жизнь.
3. Вещи, которые вы купите, вряд ли будут у кого-то из ваших знакомых. Ведь разнообразие настолько велико, что вероятность повторения вещей очень мала.

Есть и "минусы" покупок в сети.

1. Вещь вы не можете потрогать. Меня это не смущает, обычно я смотрю состав, и уже понимаю, что может из себя представлять данная модель. Даже если вы сильно разочаровались, получив совсем не то, на что рассчитывали, то чаще всего можно вернуть вещь в магазин или попытаться продать ее знакомым или на интернет-аукционе. При здравом подходе этот минус не должен вас задеть.
2. Долгая доставка. Иногда от недели до месяца и более, в зависимости от выбранного способа доставки и удаленности вашего населенного пункта от столицы. Эта проблема для меня неактуальна, так как я все предпочитаю заказывать заранее, иногда даже за полгода до того, как вещь понадобится.
3. Необходимое иногда таможенное оформление товара (при покупке товара за рубежом). На самом деле здесь нет ничего страшного, но иногда это доставляет излишние неудобства: увеличивается время получения посылки, тратятся нервы (особенно если в программе таможни возникает путаница, и вам выставляют несусветные счета — так было однажды у меня: за посылку общей стоимостью 440 евро мне насчитали таможенный сбор 120

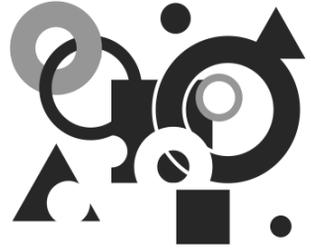
000 рублей — и чтобы получить посылку потребовалось пару лишних недель).

4. Вас могут обмануть, интернет-сайт может представлять собой вымышленный магазин. Пользуйтесь магазинами, которые вам кто-то порекомендовал, или в котором делали покупки ваши знакомые, и вы сможете избежать встречи с мошенниками.
5. Вы не сможете сделать покупку анонимно, всегда надо предоставить информацию: свое имя, адрес, номер карты, но хорошие магазины тем и хороши, что они никогда не передают информацию кому-то другому.

Итак, я убедила вас в том, что по Интернету все покупать проще и выгоднее? Вы хотите попробовать сами? Все, что вам надо:

1. Компьютер с выходом в Интернет.
2. Адрес электронной почты (я завела там отдельную папку "заказы" для писем с подтверждениями заказов и любыми вопросами по покупкам — люблю структурированную информацию, проще потом искать).
3. Кредитная карта с возможностью использовать ее в сети Интернет.

Существует множество моментов и тонкостей, о которых вам следует знать при покупке товаров в России и за рубежом. Последующие главы помогут вам разобраться и наиболее быстро осуществить покупку, оплату, доставку и, при необходимости, возврат товара. А подробные списки интернет-магазинов, представленные в приложениях, сделают ваш шопинг еще увлекательнее и разнообразнее.



ГЛАВА 2

Делаем покупки в российских интернет-магазинах

Принцип оформления заказа

Все очень просто. Вы нашли в каком-то магазине товар, положили его в корзину, зарегистрировались на сайте. Иногда сайт оформлен так, что на интерфейсе для онлайн-магазина владельцы сэкономили, и практически сайт является каталогом, а не магазином, и заказ можно сделать, связавшись по телефону или электронной почте, указав состав заказа.

Есть сайты без регистрации, но для вас же будет удобнее пройти регистрацию, чтобы потом иметь возможность отследить историю заказов, очень многие онлайн-магазины поддерживают данную услугу, и это удобно — знать, что уже покупалось, сколько денег потрачено, сколько накопилось по скидкам (если есть скидки). Оформили заказ (ввели свой адрес и способ доставки, который вас устраивает, а также способ оплаты) и ждете подтверждения от менеджера.

Обычно при оформлении заказа предлагается войти в свой аккаунт (от англ. *account* — счет) или зарегистрироваться, если вы являетесь новым пользователем (рис. 2.1).

Чаще регистрация оформляется вся сразу: имя, пароль и адрес (рис. 2.2).

Иногда заказ в интернет-магазине делается без регистрации на сайте, просто через форму заказа, то есть корзина как таковая может отсутствовать вообще (рис. 2.3).

Для зарегистрированных пользователей

Если Вы помните свой логин (обычно совпадает с E-mail) и пароль, то введите их в соответствующие поля:

Логин *

Пароль *

Нажимая кнопку "Продолжить", я подтверждаю свою дееспособность, даю согласие на обработку своих персональных данных

Забыли логин/пароль? **Не нужно регистрироваться заново!**

Для новых пользователей

Имя *

Фамилия *

E-mail *

Пароль *

Повтор пароля *

Даю согласие на получение рассылки рекламно-информационного характера и на обработку своих персональных данных в целях продвижения товаров и услуг

Нажимая кнопку "Продолжить", я подтверждаю свою дееспособность, даю согласие на обработку своих персональных данных

Для юридических лиц
Для регистрации юридического лица [нажмите здесь](#)

Рис. 2.1. Вход для зарегистрированных пользователей на www.ozon.ru

МамаДом - товары для детей мамам на дом (495) 677-37-92, orders@mamadoma.ru

Доброе утро, мы вас не узнали.
[Введите свой пароль, или зарегистрируйтесь](#)

Корзина пуста

[О нас](#) | [Форум](#) | [Как сделать заказ](#) | [Оплата заказа](#) | [Условия доставки](#) | [Судили](#) | [Рабочее время](#) | [Как нас найти](#) | [Договор оферты](#) | [Условия возврата](#)

Для того что-бы Вы могли совершать покупки в нашем магазине Вы должны предоставить нам следующие данные:

- Ваш e-mail:

Он будет служить вашим логином. Также он нужен нам, что-бы сообщить Вам о проведении вашего заказа, и для восстановления пароля. Если Вы знаете нерабочий e-mail, Вы не будете получать от нас почту об изменении статуса своего заказа, и не сможете восстановить свой пароль, если забудете его.

- Ваш пароль: повторите:

Это ваш пароль, но не вы будете узнавать Вас.

- Ваше полное имя:

Фамилия Имя Отчество, по нему мы будем к Вам обращаться, и оно будет стоять на накладной. Критически важно правильно указать это, если вы заказываете товар в другой город.

- Ваш телефон(ы) и адрес:

Телефон(н) : ...

Город: Москва

Улицы: ...

Улицы: ... дом ... корпус ... квартира ...

Почтовый индекс: ... этаж ... код на значке ...

Ориентир(ы): ...

Другие контакты: ...

По этому телефону с Вами будет связываться для подтверждения заказа и уточнения некоторых деталей доставки. В адресе требуется указать ближайшее отделение метро, улицы, дом, подъезд, этаж, квартиру. Код на каждом этаже, если он есть. Если это не жилой адрес, а организация, то требуется указать ее название. Если есть какие-то ориентиры, которые могут существенно облегчить поиск курьеру, укажите их. Также Вы можете указать как (од) или другие e-mail, кроме главного: если нам не удастся связаться с Вами по телефону, мы сможем использовать эти контакты. В дальнейшем Вы сможете известить другие адреса, и использовать в каждом заказе тот, который Вам наиболее удобен.

Рис. 2.2. Регистрация на www.mamadoma.ru

покупки, а если вы сами нашли какой-то сайт, где хотите сделать покупку, оцените его по следующим признакам:

- *адрес* (ни в коем случае не делайте покупки в магазине, который висит на бесплатном домене типа **narod.ru**). Если у него вполне благозвучное имя, совпадающее с названием, — это плюс, причем это имя зарегистрировано на платном домене, значит, в случае чего, можно найти концы, ведь кто-то платит за размещение сайта, можно найти их по IP-адресу, если очень будет нужно;
- *физический адрес* (обязательно проверьте, указан ли физический адрес магазина, как минимум телефон);
- *информация о товаре*. Достаточно ли она полная? Некоторые магазины вообще не утруждают себя описанием товара, это так неудобно, но приходится делать там покупки, особенно если нашел что-то давно нужное, и больше нигде этого нет в наличии;
- *интерфейс*. Насколько удобно вам пользоваться сайтом, работают ли все ссылки. Если интерфейс хромает, значит, фирма не может или не хочет позволить себе качественное обслуживание сайта или более-менее толкового программиста, а это в любом случае минус.

Вообще, мне не попадалось таких магазинов, где я бы отменяла покупку потому, что сайт показался неблагонадежным, это было только один раз в случае с магазином **www.rish.ru**. Для таких дорогущих товаров сайт выглядит некрасиво, безвкусно, словно бриллиант в оправе из железа, даже, по-моему, ржавого. И трубку по указанным телефонам никто не брал. Еще, как-то раз с одного сайта по рекламной ссылке перешла в магазин **http://v4.z95.ru**. По-моему, интерфейс ужасный, лица у моделей абсолютно безучастны, и вообще, ну что за адрес — вз-четыре-зэд-девятисто пять? Вот про такие сайты я говорю, что они никакого доверия не вызывают.

Вообще, определенные гарантии покупки в интернет-магазине все-таки есть. О том, каких магазинов стоит избегать, посвящен целый раздел "*“Черный” список российских интернет-магазинов*" в приложении 1.

Оплата товара

Оплата товара в российских интернет-магазинах может производиться несколькими способами, постараюсь рассказать обо всех.

Наличный расчет. При данном виде оплаты вы рассчитываетесь за заказ при получении товара — просто отдаете наличные деньги курьеру. Это, как вы

понимаете, возможно, только если вы живете в том же городе, где находится интернет-магазин.

Наложённый платёж. Тут тоже все просто, при отправке товара почтой, или в некоторых случаях курьерской службой, отправитель (магазин) указывает цену наложенного платежа, и вы платите за товар при его получении, но учтите, цена будет выше, чем по безналичному расчету, потому что многие интернет-магазины боятся от невыкупа (надо возмещать почтовые расходы) и ставят цену на продукцию при наложенном платёже на 5—10 % выше. Если вы не выкупите посылку, то, думаю, администрация магазина занесет вас в чёрный список.

Самый распространённый способ оплаты товара в российских интернет-магазинах — это **предоплата**. Обычно вам высылают счёт на оплату, вы можете оплатить его через любой банк. Когда вы оплачиваете счёт, имейте в виду, что за перевод с вас возьмут некоторую сумму, примерно 3—4 процента. Счёт можно оплатить и из других банков, в некоторых принята фиксированная цена за перевод (но тоже зависит от суммы. Например, суммы до десяти тысяч — такая-то цена, до пятидесяти — другая цена), в некоторых опять же возьмут процент от суммы платежа. Все варианты данной оплаты лучше выяснить заранее в банке, который вы выбрали.

Иногда товар можно оплатить предоплатой через **быстрый транзит денег** — Вестерн Юнион, Анелик и т. д. Однако считаю, что овчинка выделки не стоит: неоправданно дорого.

Безналичный расчёт можно провести так же с помощью интернет-денег, таких как Яндекс.Деньги и другие виды веб-мани (от англ. — *web money*). Не считаю нужным иметь счёт веб-мани, так как нет гарантии, что я их буду тратить, ведь получаются замороженные (виртуальные) деньги: есть, но можно потратить только в онлайн. Я ими не пользуюсь, так как комиссия при переводах (либо при зачислении денег на счёт) примерно такая же, как и при переводе денег через банк. Для меня удобнее хранить деньги на карте, а потом либо переводить с карты, либо оплачивать картой, либо снимать наличные и делать перевод.

Доставка товара

Если вы живете в Москве, то чаще всего доставка осуществляется курьером, в день покупки (если вы сделали заказ в первой половине дня) или на сле-

дующий день. Этот способ доставки считается самым удобным. Я живу не в Москве, и меня всегда интересует доставка в регионы (смешно, но некоторые интернет-магазины до сих пор не делают доставки в регионы, будто бы на дворе XIX век). Здесь на выбор: почта, грузовые компании и курьерские службы. Самый известный способ доставки для наших обывателей — почта России. Не надо скептицизма, часто это самый удобный способ получить необходимый товар. Есть наземная почта (самая долгая доставка), авиапочта (побыстрее) и экспресс-почта (подразделение EMS). О тарифах и услугах можно почитать вот по этой ссылке: <http://www.info.russianpost.ru>. На этом же сайте можно отслеживать почтовое отправление, если вы ждете посылку EMS. Быстрая доставка EMS стоит дороже обычной почты, но зато по срокам она приближена к курьерским доставкам DHL и UPS. Курьер выезжает к вам на дом по предварительному заказу, если вы хотите отправить посылку, или доставляет посылку вам на дом, если она адресована вам. Наложенный платеж, который практикуют некоторые магазины как способ оплаты, возможен только в случае доставки товара почтой РФ, теоретически, наложенный платеж можно заказывать и для курьерских служб (например, Fedex), но на практике курьеры не берутся за доставку товара наложенным платежом в другой город, либо делают это скрепя сердце.

Доставка грузовыми компаниями очень удобна, если вы заказали крупногабаритный товар (вплоть до мебели) либо товар с большим весом. Из самых известных — "Желдорэкспедиция", "Грузовозофф", я предпочитаю пользоваться компанией "Байкал-Сервис" (очень удобно, груз привозят прямо домой). По железной дороге тарифы на доставку груза этими перевозчиками можно найти на сайтах компаний, обычно за груз весом до 100 килограмм берут одинаковую цену, и это очень удобно, почти не зависит от количества мест (коробок), то есть за две коробки, три, четыре, вы доплатите совсем мало. Также грузовые компании могут пересылать груз авиапочтой, но это намного дороже железнодорожного транспорта, и чаще всего не имеет смысла, по крайней мере для меня. Значительная переплата не позволяет радоваться покупкам в полную меру.

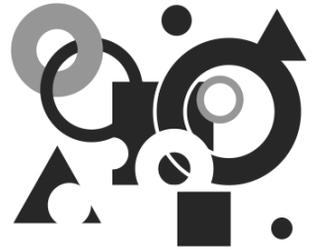
Последний способ доставки товара в регионы — курьерские службы, в России их несколько, в том числе и мировых, таких как DHL, UPS, Fedex. Доставка этими службами осуществляется очень быстро, но и цена вопроса очень высока. Обычно я не пользуюсь этими перевозчиками, так как ко всему прочему цена зависит от веса, и с помощью их выгодно передавать только забытые в другом городе документы.

Возврат товара

Очень интересный момент, который обязательно надо обговорить. Во всех интернет-магазинах свои правила возврата товара, но российское законодательство все равно прописывает общие правила для всех. Если вы получили товар ненадлежащего качества, то мнения потребителя и продавца сходятся — товар возвращается, при этом возмещается и стоимость товара, и стоимость пересылки.

Есть и такое: "клиент вправе отказаться от заказанного Товара в любое время до его получения, а после получения Товара — в течение 7 дней, не считая дня покупки. Возврат Товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного Товара". Это правило называется "периодом охлаждения" — то есть вы сделали дистанционный заказ (по Интернету, по каталогу, через ТВ-магазин), а потом "охладели" к нему, и можете вернуть вещь без объяснения причин, однако оплатите пересылку (ст. 26.1 Закона "О защите прав потребителей"). Деньги вам должны вернуть в течение десяти дней. Если к товару не прилагалась письменная памятка, которая говорила бы об этом праве покупателя, то срок "периода охлаждения" продлевается аж до трех месяцев! Продавец обязан прилагать к доставленному товару письменное уведомление с разъяснением срока и порядка отказа от покупки. Если вам сразу показалось, что с товаром что-то не так, что он мало похож на заявленный образец, то лучше уведомить об этом продавца и отослать товар назад. Если деньги в течение десяти дней не были переведены вам на счет, то далее продавец обязан возместить вам полную сумму с процентами, по 1 % за каждый день просрочки.

Один раз у меня была такая ситуация: мне прислали не ту вещь по артикулу (из магазина "Дикая орхидея" — чур меня), я позвонила в магазин, мне сказали отправлять ее назад, я отправила по почте. Через несколько недель, узнавала, получили ли они товар, но в течение двух месяцев они ничего не получали, и когда я сказала им, что отправила его по почте, они выразили свое презрение, сказав, что на почту они не ходят, а зачем тогда у них указан их адрес? Надо было отправлять товар курьерской службой, но прошу заметить, мне не возместили расходы на пересылку, только стоимость товара, то есть я переплатила дважды (за пересылку вещи не того артикула ко мне — ведь считают по весу, и второй раз — при пересылке назад). Больше я у них не покупаю, до такой степени некачественный сервис, что хочется плевать.



ГЛАВА 3

Делаем покупки в иностранных интернет-магазинах

Принцип оформления заказа

Предположим, вы уже знаете, где и что вы хотите заказать. Вы кладете этот товар в корзину (add to cart), выбрав количество (quantity) (рис. 3.1).

The screenshot shows the Amazon.com website interface. At the top, there is a navigation bar with the Amazon logo, user account information for 'Elena Shestopalova', and links for 'Today's Deals', 'Gifts & Wish Lists', and 'Gift Cards'. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Cart' icon. The main content area displays a product page for a 'Casio Men's Pathfinder Waveceptor Multi Band Atomic Solar Ultimate Watch #PAW1500T-7V'. The product image shows a black and silver digital watch with a large display showing '10:58:50' and '6:30'. The price is listed as \$277.98, with a 'You Save' of \$122.02 (31%). The product is in stock and eligible for free shipping with Amazon Prime. On the right side of the product page, there is a 'Quantity' dropdown set to 1, an 'Add to Shopping Cart' button, and a 'More Buying Choices' section with several options. At the bottom of the page, there is a 'Product Specifications' section with a table of watch information.

Watch Information	
Brand Name:	Casio
Model number:	PAW1500T-7V
Part Number:	PAW1500T-7V

Рис. 3.1. Корзина для товара на www.amazon.com

Первым шагом, скорее всего, вас попросят завести свой счет в этом магазине (это быстро) (рис. 3.2).

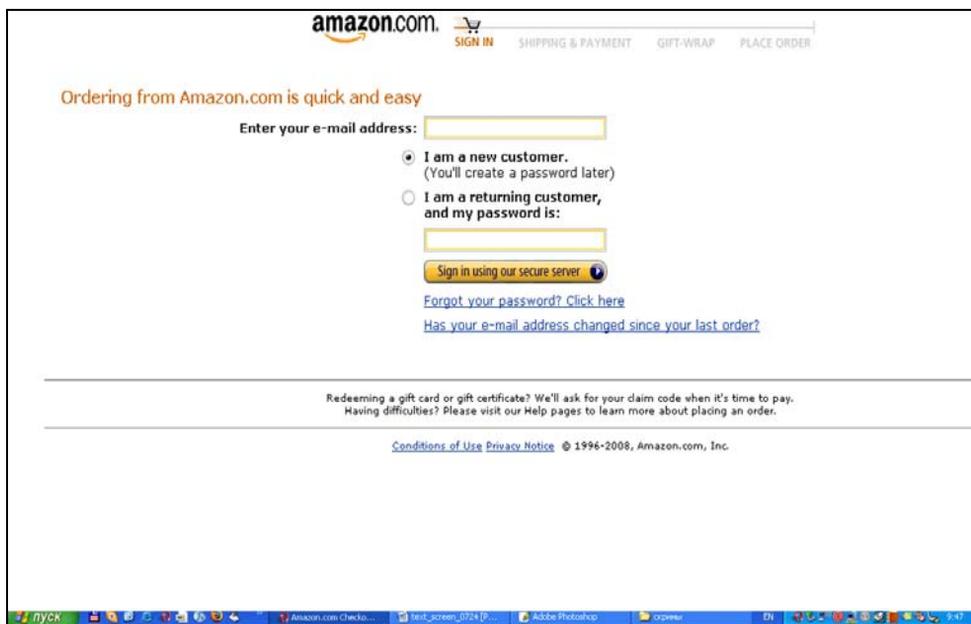


Рис. 3.2. Начало регистрации на **www.amazon.com**

Вы вводите информацию о себе, адрес, на который будет выписан счет (должен совпадать с адресом картодержателя), записываете свой логин и пароль. Также вам надо будет ввести адрес доставки (для зарубежных магазинов лучше всего, если это будет одинаковый с картодержателем адрес). Иногда, если адреса совпадают, можно не вводить его два раза, а выбрать "тот же адрес для доставки/оплаты" (рис. 3.3).

При оформлении заказа необходимо выбрать способ доставки, от него зависит конечная стоимость заказа (рис. 3.4).

Иногда магазин не может рассчитать конечную стоимость онлайн, и ваш заказ оплачивается двумя операциями: 1) стоимость товара; 2) стоимость доставки после ее уточнения. Часто обе эти операции оплачиваются вместе после уточнения стоимости доставки. Однако, если стоимость доставки заранее неизвестна, магазин всегда должен связаться с вами по электронной почте,

чтобы выяснить, согласны ли вы со стоимостью доставки, и если вы даёте отбой, то заказ аннулируется. Если вы согласны, то заказ подтверждается.

amazon.com. SIGN IN SHIPPING & PAYMENT GIFT-WRAP PLACE ORDER

Enter the shipping address for this order
 Please enter a shipping address for this order. Please also indicate whether your billing address is the same as the shipping address entered. When finished, click the "Continue" button. Or, if you're sending items to more than one address, click the "Add another address" button to enter additional addresses.

Full Name:

Address Line1:
Street address, P.O. box, company name, c/o

Address Line2:
Apartment, suite, unit, building, floor, etc.

City:

State/Province/Region:

ZIP/Postal Code:

Country:

Phone Number:

Is this address also your billing address (the address that appears on your credit card or bank statement)? Yes No (if not, we'll ask you for it in a moment.)

OR

if you're sending items to more than one address.

Address Accuracy
 Make sure you get your stuff! If the address is not entered correctly, your package may be returned as undeliverable. You would then have to place a new order. Save time and avoid frustration by entering the address information in the appropriate boxes and double-checking for typos and other errors. Need help? Click for address tips:

- [General Address Tips](#)
- [APO/FPO Address Tips](#)

Рис. 3.3. Продолжение регистрации на www.amazon.com

Add shipping

Please select shipping choices from the list below, with USPS Priority Mail being the least expensive

- USPS Priority Mail (3 days) - \$9.00 USD
- UPS Ground (5-7 days) - \$14.00 USD
- USPS Express Mail (1-2 days) - \$58.50 USD
- UPS Next Day Air (1 day) - \$99.95 USD
- Priority International - \$44.99 USD
- Express International - \$49.99 USD

Рис. 3.4. Выбор доставки на <http://www.pettiskirtplace.com>

Как правило, вам на e-mail приходит письмо от магазина-продавца с содержанием заказа, его стоимостью, стоимостью доставки и конечной суммой. Такие письма я не стираю, а складываю в отдельную папку "Заказы" и храню

их там, пока не придет товар, и я не проверю содержимое на наличие и качество. Это я делаю и для того, чтобы иметь возможность написать продавцу (на обратный адрес). Для тех, кто делает много заказов, это один из способов не забыть, что и где вы заказали. Во избежание проблем технического характера (поломка компьютера, почтового сервера) или неосторожного обращения с почтовым ящиком (нечаянно можно стереть письмо, а потом очень жалеть), все страницы с бланками заказов можно распечатывать, если у вас есть принтер.

Надежность сайта

Как понять, можно ли делать покупку в данном магазине или нет? Не обманут ли вас? Для начала оцените его по нескольким параметрам:

- ❑ *адрес в сети.* Не делайте покупки на тех сайтах, адреса у которых зарегистрированы на бесплатных доменах (к примеру, в США **geosites.com** и **tripod.com**).

Чем проще имя, например

www.название-магазина.com, тем лучше;

- ❑ *удобство навигации по сайту.* Не всегда плохой неудобный сайт говорит о том, что магазин не надежен, но все-таки для меня это один из способов оценки. Например, сайт может иметь ссылки, которые не открываются, или, какие изображения не загружаются. Уважающий себя магазин обязательно сделает четкий, удобный сайт с соответствующим дизайном;

Проверьте, есть ли информация о компании (about us или about company), адрес для контактов оффлайн (телефон, физический адрес). Не поленитесь, и позвоните по указанному номеру перед тем, как сделать заказ. Лично мне не очень нравится, когда на сайте дан номер сотового оператора, а не "рабочий", но это я могу понять только в российских магазинах.

Насколько хорошо описана продукция (например, для одежды, состав ткани и изображения сзади-сбоку, если необходимо по фасону). Достаточен ли выбор продукции? Этот пункт не критичен, я знаю первоклассный магазин, где вещи отличнейшего качества имеют только одно изображение, иногда там не указывается состав ткани, но, скорее всего, этот магазин исключение из правил.

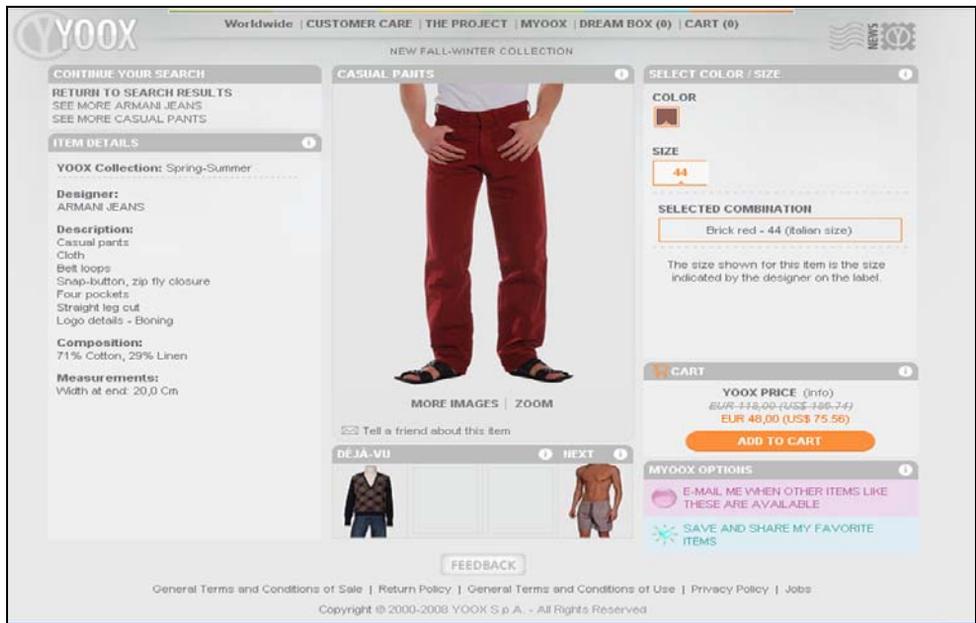


Рис. 3.5. Пример полной информации о товаре на www.yoox.com

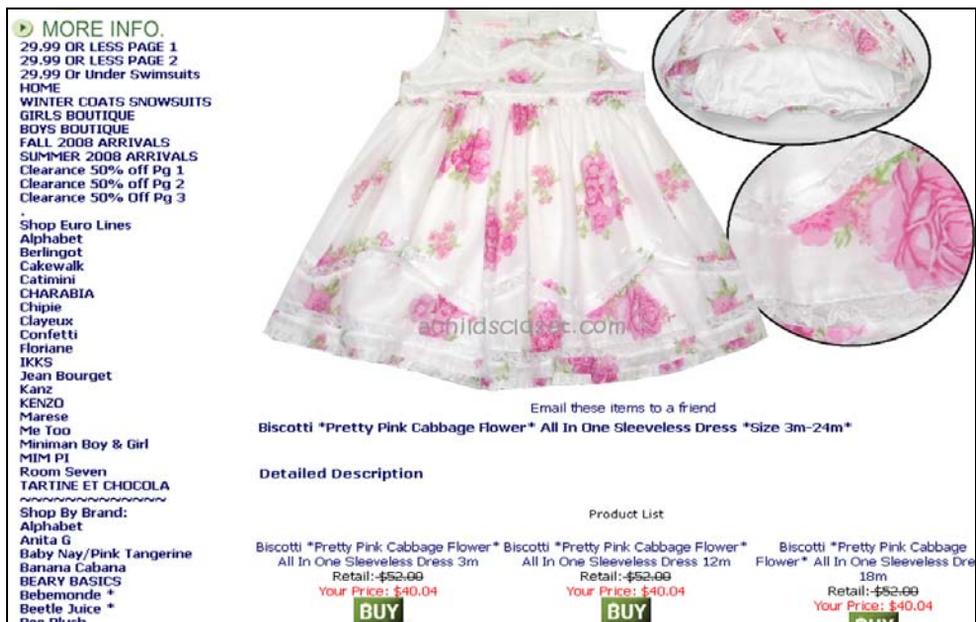


Рис. 3.6. Пример неполной информации о товаре на www.achildcloset.com

Например, приведенный на рис. 3.5 сайт дает полную информацию о товарах, которые продаются в данном магазине, вплоть до состава ткани.

А на представленном на рис. 3.6 сайте очень сложно делать покупки, так как непонятно, чем в итоге окажется платье — кашемиром, хлопком или стопроцентной синтетикой.

Стоит проверить, есть ли информация о возврате и замене товара, достаточно ли понятны условия возврата и замены? Есть ли информация о способах и цене доставки?

Конечно, от обмана никто не застрахован, но по данным параметрам более чем по каким-либо можно указывать на благонадежность магазина. И еще, лучше, чтобы магазин вам кто-то порекомендовал: друзья, знакомые или форумчане.

Оплата товара

Существует несколько видов оплаты товара в зарубежных магазинах: банковской картой, перечислением, через специальные сервисные системы.

Кредитные карты

Кредитные карты сейчас есть почти у всех, однако не каждая подойдет. Самыми распространенными являются VISA и MasterCard. VISA Electron не подходит для использования в Интернете, для этих целей используйте VISA Gold или VISA Classic. В какой валюте будет сам счет, не имеет значения. Часто зарубежные интернет-магазины не верят русским картам, и это довольно распространенный случай, когда вас просят подтвердить свою карту. Для этого вы должны отправить по факсу копию своей кредитки и копию документа с той же фамилией. Я обычно посылаю водительское удостоверение, потому что оно такое же маленькое, как и кредитка, удобно умещается на листе, в отличие от заграничного паспорта. Как правило, подтверждать кредитную карту надо только один раз, потом вы можете делать покупки в этом магазине без всяких препятствий, у них в базе данных уже будет ваша информация. Пересылать эти данные можно только по факсу, ни в коем случае не через сообщение электронной почты, то есть не пишите информацию о карте в "теле" письма. Кстати, сейчас появились очень удобные карточки VISA e-card или MasterCard Virtuon, созданные специально для использования в Интернете. Ими нельзя расплатиться в оффлайне или снять деньги в

банкомате. Но свои минусы тоже есть — ограничение в сумме трат, да еще и снять деньги можно только при закрытии счета.

Лично я пользуюсь картой VISA Classic Аэрофлот от Сбербанка. Мне очень удобно — VISA Classic принимают во всех магазинах, где к оплате возможны карты, а также, за каждый потраченный доллар я получаю в бонус мили полета на рейсах компании "Аэрофлот". Хочу накопить на бесплатный полет первым классом в США, мелочь, а приятно, хотя, постойте, какая же мелочь? Это настоящая экономия. Наверняка у многих банков есть какие-то бонусные карты, вот и воспользуйтесь таким предложением. Я стараюсь расплачиваться своей картой даже при заказе товара через посредников.

Для того чтобы обезопасить свои финансы, у меня есть несколько основных советов:

1. Не хранить на счету большие суммы, лучше присмотрев товар положить необходимое количество денег. Пополнение карточного счета происходит очень быстро — если вы положили деньги до обеда, они появятся вечером, а если после обеда, то тратить вы их сможете только на следующий день. Не используйте в Интернете карты с овердрафтом (возможностью уйти в кредит). Ведь если случится мошенничество, которое не смогут доказать и разобрать, вы лишитесь своих денег, а если это будет кредитная карта в полном смысле, то вам надо будет еще выплатить кредит, и обычно, с процентами.
2. Подключить услугу типа "мобильный банк". Все движения на карточном счету, такие как пополнение, снятие, блокировка средств, автоматически отражаются sms-сообщениями на мобильном телефоне. При малейшем подозрении на мошенничество звоните в банк и блокируйте карту. Заранее узнайте телефон круглосуточной службы банка. Однако имейте в виду, что вам при оформлении заказа может прийти счет на снятие 1 у. е., на самом деле это не снятие, а блокировка — так магазин проверяет платежеспособность карты в принципе, потом эта сумма будет автоматически разблокирована в конце месяца, так часто поступает **amazon.com**. Есть магазины, которые при оформлении заказа "блокируют" средства, а позже, при отправке, снимают необходимую сумму, а первая, заблокированная, разблокируется на вашем счету в течение обычно 30—40 дней. Если сумма крупная, я пишу электронное письмо в службу помощи банка с просьбой разблокировать первую сумму, обычно это делают сразу, так как оператор видит, что сумма, запрошенная тем же продавцом, повторилась через некоторое время. Но вообще, конечно, это не очень удобно, потому что для совершения покупки в таких магазинах на карточном счету приходится иметь двойную сумму счета.

3. Вести собственную "бухгалтерию". Записывайте все покупки и все снятия, сумму, магазин, дату, в конце месяца берите распечатки по вашему счету и сверяйте. Рекомендую даже распечатывать страницы с заказами и складывать в отдельную папку.
4. Всегда используйте одну или две (определите, как вам удобнее) кредитные карты для оплаты товара в Интернете, и, желательно, не пользуйтесь ими в реальной жизни. Так вам будет легче не запутаться и отследить возможное мошенничество.
5. Никогда не пересылайте данные своей кредитной карты по электронной почте, только оформляя через безопасное соединение. Иногда можно продиктовать данные по телефону или послать копию кредитки по факсу. Во время оформления заказа при оплате картой вас попросят ввести тип карты (VISA, MASTER), имя картодержателя, номер карты и иногда еще требуется трехзначный номер с оборотной стороны карты (ни в коем случае не пин-код!) (рис. 3.7).

Вообще, интернет-магазины используют специальные программы для защиты транзакций от мошенников. Когда вы просто смотрите товар в магазине, складываете его в электронную корзину, адрес магазина начинается с http, а позже, уже при оформлении оплаты, адрес меняется на https (S на конце), либо в строке адреса стоит символ замка или ключа, что указывает на безопасное соединение.



Рис. 3.7. Кредитная карта, обратная сторона на <https://www.childrensalon.co.uk>

Часто интернет-магазины проводят промо-акции, суть такова: вводите специальный код и получаете либо скидку на товар, либо бесплатную доставку.

VICTORIA'S SECRET

bras panties sleepwear clothing shoes swim beauty sale + specials **PINK** shopping bag sign in your account get email

free shipping on U.S. orders of \$100 or more. use offer code VSI100 + Details

here comes the sun

soak up some serious summer style in the chic-est suits to hit the beach.

shop swim: 300+ styles on sale

last day! extra 25% off all clearance styles use offer code SAVE25. + details

shop now

fall 2008 preview 150+ new styles

very sexy™ bras the classic seduction begins

VICTORIA'S SECRET PINK prep for fall get set for school

SSL Secure Checkout Check Order Status Request a Catalogue Privacy & Security ©2008 Victoria's Secret. Sign up for Email

Рис. 3.8. Код для получения скидки на www.victoriasecret.com

Saks Fifth Avenue

TODAY ONLY Earn up to a \$450 Gift Card plus FREE SHIPPING Use code JULY08 Details

Online Account · Order Tracking · Stores & Events Customer Service · 1.877.551.SAKS (7257)

Search by Word or Catalog Item # All Categories GO

SHOP BY DESIGNER WOMEN'S APPAREL SHOES & HANDBAGS JEWELRY & ACCESSORIES BEAUTY & FRAGRANCE THE MEN'S STORE JUST KIDS HOME & GOURMET GIFT SHOP SAKS SALE SAKS BAG 2 Items Checkout

Today Only... Online and In Stores spend\$ome get\$ome

SHOP TODAY & EARN UP TO A \$450 GIFT CARD Good Toward Future Shopping

Enter Code: JULY08 At Checkout

SEE DETAILS >

Adjustments will be made to the gift card for returned merchandise

Now Online: Alexander Wang >

Shop Men's David Yurman >

Stay Fashion Savvy... Sign up for email updates >

CATALOGS GIFT CARDS SAKSFIRST STORES & EVENTS RECEIVE SAKS EMAIL UPDATES Enter Email Address Sign Up

24/7 CUSTOMER SERVICE: LIVE CHAT · EMAIL · 1.877.551.SAKS (7257)

SHIPPING, RETURNS & TAXES · SAKS CARD: APPLY & MANAGE · WEDDING REGISTRY · SITE MAP · CAREERS · ABOUT US

Рис. 3.9. Код для бесплатной доставки заказа на www.saks.com

Эти коды присылают зарегистрированным пользователям (еще одна причина, чтобы зарегистрироваться), а также вывешивают на сайте (чаще всего на главной странице).

Например, на рис. 3.8 приведен сайт, где указан код для получения дополнительной 25-процентной скидки на распродажные товары.

А на рис. 3.9 приведен пример кода для бесплатной доставки заказа, причем иногда такие коды на бесплатную доставку бывают действуют и на пересылку за рубеж.

Специальные сервисные системы

Некоторые магазины принимают оплату из другой страны только через PayPal. Чтобы иметь возможность оплатить товар через PayPal, надо зарегистрироваться в системе, получить пароль, то есть завести счет. Деньги на этот счет можно пересылать с кредитной карты. PayPal — это одна из самых популярных платежных систем, по-моему, даже самая популярная, с огромным количеством пользователей и высоким оборотом.

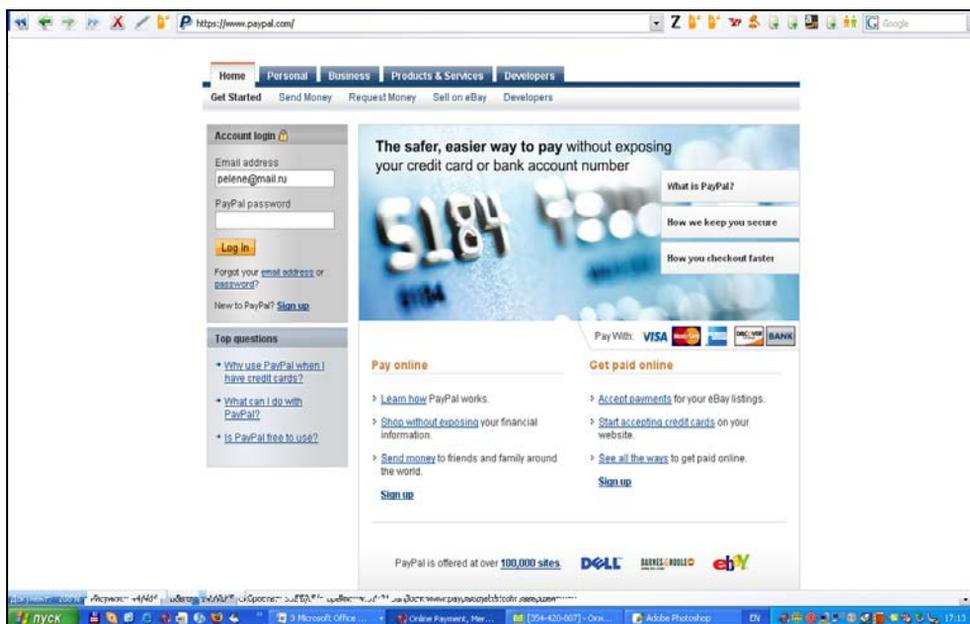


Рис. 3.10. Сайт PayPal

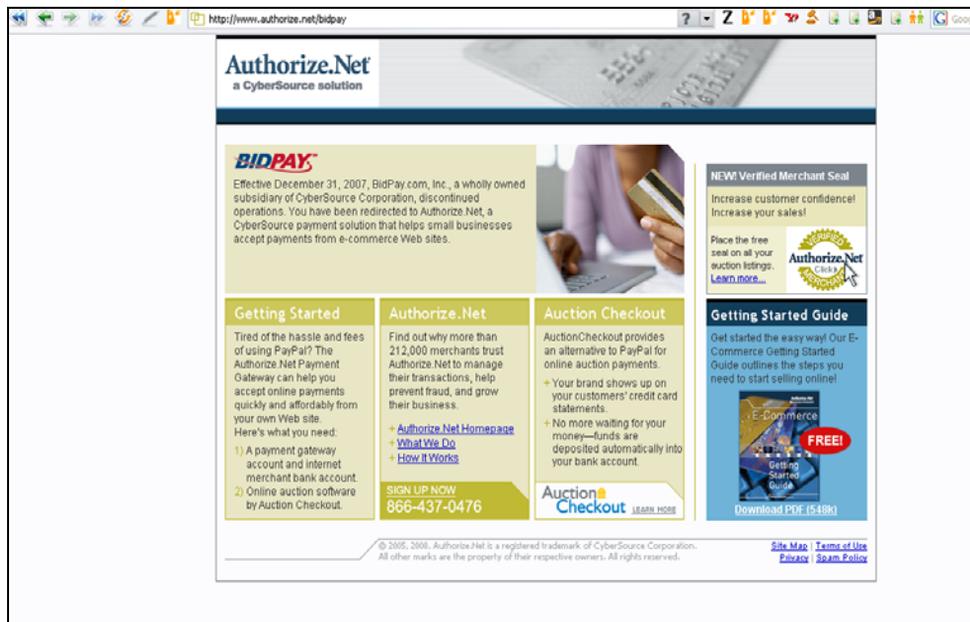


Рис. 3.11. Сайт BidPay

Хотя, пока существуют сайты www.paypalsucks.com и www.paypalwarning.com с негативными отзывами об этой системе, не все гладко. С нашей страной PayPal начал работать сравнительно недавно, и у россиян пока ограниченные возможности использования этой системы.

Вторая, менее используемая, но все же часто встречающаяся, это BidPay, неприхотливая платежная система, аналогичная PayPal. Вообще, сама я этими системами не пользуюсь, в тех магазинах, где я делала заказы, можно было оплатить просто кредитной картой, в противном случае я выбирала платеж через банк.

Более подробную информацию можно найти на соответствующих сайтах PayPal (www.paypal.com) и BidPay (www.bidpay.com) (рис. 3.10 и 3.11).

Перевод денег на счет магазина

Такой перевод тоже очень простая процедура. Магазин присылает вам реквизиты и сумму к оплате. Однако и здесь кроется несколько хитростей: за перевод денег на счет с вас возьмут процент (при переводе с карточного счета с