

# Notes de présentation

## eBay

### Historique

**eBay** est une entreprise américaine, connue par son site web de ventes aux enchères dont le siège social est situé à San José, Californie (Silicon Valley).

Cette société emploie 13 000 personnes pour un chiffre d'affaires en 2008 de 8,54 milliards. Porté par le boom d'Internet et du commerce électronique, le site eBay connaît un énorme succès depuis ses débuts.

Elle a été créée en 1995 par Pierre Omidyar. Elle est devenue une référence mondiale dans son secteur et un phénomène de société. En 2009, elle comptait plus de 276 millions de membres inscrits.

Pierre Omydar, né à Paris d'une famille Iranienne, arrivé aux États-Unis à 6 ans, il grandit à Washington.

En 1988, diplômé d'informatique de l'Université Tufts, il rejoint Claris, une filiale d'Apple, pour l'écriture de MacDraw.

En 1991, il co-fonde *Ink Development*, une entreprise informatique qui par la suite est renommée *eShop*, une société de commerce électronique.

C'est à 28 ans qu'il commence l'écriture des codes sources du site *Auction Web* qui devient par la suite *Ebay* en 1995 (qui est le raccourci de *Electronic Bay*, le nom de sa société de conseillers).

La première vente : Afin de vérifier le fonctionnement de son site, il demande à des copains de mettre quelques articles en vente sur le site. Le tout premier objet vendu sur eBay fut un pointeur laser défectueux, pour 14,83 dollars américains. Surpris, Omidyar contacte le gagnant de l'enchère et lui demanda s'il avait compris que le laser était défectueux. Dans son courriel de réponse, l'acheteur lui expliqua : « Oui, je suis un collectionneur de pointeurs laser défectueux...

Forbes estimait la fortune personnelle d'Omidyar en 2008 à 7,7 milliards de dollars



# Notes de présentation

## **Fonctionnement**

Pour se financer, eBay prélève une commission sur chaque transaction effectuée en échange des services proposés. C'est le vendeur qui paye cette commission ; l'acheteur, lui, n'a aucun frais supplémentaire à prendre en charge. La société eBay émet au vendeur une facture une fois par mois.

Toute personne inscrite sur le site eBay de son pays peut participer aux enchères de tous les pays. Il est nécessaire d'être légalement majeur pour s'inscrire. Une fois que l'inscription est validée, c'est-à-dire :

- pour pouvoir acheter : après vérification de l'adresse électronique indiquée à l'inscription ;
- pour pouvoir vendre : après vérification de l'identité du membre par courrier postal (justificatif de domicile) ou identification bancaire (par la carte de crédit) ;

Chaque membre peut :

- Vendre un bien ;
  - neuf ; dans ce cas les activités commerciales sont soumises à la législation locale du pays;
  - d'occasion; cela représente la majorité des transactions ;
  - la vente de services et de certains objets est strictement surveillée, voire interdite selon les pays. Il est indispensable de bien lire les conditions de vente du site.
- acheter un bien :
  - en enchérissant ;
  - par achat immédiat si le vendeur propose cette option ;
- contacter le vendeur pour obtenir plus d'informations.

Chaque membre engage sa responsabilité propre en cas de non respect de la législation ou des réglementations d'eBay.

Dans tous les cas, l'enchérisseur qui remporte un objet a obligation, selon le règlement d'eBay, de mener la transaction à son terme. De même, le vendeur doit respecter lui aussi ses engagements.

L'acheteur doit bien réfléchir avant d'enchérir et éviter les achats d'impulsion (sur un coup de tête) car il doit respecter son engagement ; il convient donc de bien lire les



# Notes de présentation

conditions de vente du vendeur avant d'enchérir (état de l'objet, frais d'envoi, éventuel retour, etc.).

## **Comment acheter**

Acheter maintenant : Prix fixe déjà déterminé, si cela nous intéresse on achète immédiatement sans avoir à enchérir.

Enchères de base : On voit où en est rendu l'enchère et on propose un montant supérieur. On suit l'enchère de minute en minute. D'ailleurs un système automatisé nous informe à mesure du déroulement de l'enchère à l'adresse de notre courriel afin que l'on puisse renchérir au besoin.

Enchères automatiques : On voit l'article offert et on propose un prix maximum (qui demeure secret) que l'on est prêt à payer. Le prix maximum proposé n'est donc pas la valeur atteinte par l'objet. Celle-ci est définie par la plus haute enchère inférieure au prix maximal proposé plus 50 cents si le prix de l'objet est inférieur à 50 \$, et de 1 \$ si c'est au-delà de 50\$.

Un exemple :

- le vendeur propose un produit au prix de départ de 1 \$ ;
- l'acheteur n°1 propose de l'acheter à 35 \$ maximum;
- l'acheteur n°2 propose de l'acheter à 5 \$ maximum;
- l'acheteur n°3 propose de l'acheter à 10 \$ maximum;
- l'acheteur n°4 propose de l'acheter à 8\$ maximum.

À la clôture l'acheteur n°3 remporte l'enchère et paiera l'article 8.50 \$, soit 50 cents de plus que l'enchère précédente la plus élevée.

## **La livraison de l'article**

Lorsque le vendeur reçoit le paiement incluant le prix de livraison demandé, il expédie l'objet. L'acheteur reçoit l'objet acheté en général par les services postaux ou par un transporteur selon ce qui était stipulé dans l'enchère (délais de livraison).



# Notes de présentation

## Comment vendre

NB : La vente n'est pas sans frais. Ceux-ci sont calculés en fonction de certains critères comme par exemple le prix de départ exigé, le droit de réserve et le prix final de la vente une fois complétée.

Pour vendre, il faut, au préalable, s'inscrire sur eBay et obtenir un numéro confidentiel qui confirmera l'inscription en tant que vendeur. L'obtention de ce code se fait de deux façons :

- une demande par courrier postal ;
- ou une demande par courriel à condition d'entrer son numéro de carte de crédit ou de compte bancaire.

Une fois le code obtenu, il faut le confirmer sur eBay. Ensuite, il suffit de publier une annonce avec ou sans photographie(s) et de définir un prix de départ. Il est possible de proposer l'achat immédiat à un prix défini. Il est aussi possible de définir un prix minimum à atteindre dit *prix de réserve*. Si le prix de réserve n'est pas atteint, la vente n'a pas lieu et aucun enchérisseur ne remporte l'objet : cela est surtout utilisé pour les produits neufs et pour les produits de grande valeur comme les objets de collection ou voitures par exemple.

## Comment payer

Les modes de paiement ne sont pas vraiment limités mais restent déterminés par le vendeur. Les plus utilisés sont les suivants :

- **PayPal**, la plate-forme de paiement électronique (dont eBay est propriétaire depuis 2002) ;
- le virement bancaire ;
- le contre remboursement ;
- le chèque personnel ;
- **Google Checkout**, la plate-forme de paiement électronique de Google
- le paiement en espèces avec remise de l'objet en mains propres.

Le mode de paiement est généralement précisé dans l'annonce. Le vendeur peut également proposer une assurance sur la livraison du produit.

## La clôture de la vente

En fin de transaction, le vendeur et l'acheteur se notent mutuellement (4 étoiles).



# Notes de présentation

Il est conseillé de mettre une note positive de 4 étoiles si la transaction s'est déroulée normalement. Bien sûr, la notation est accompagnée d'un commentaire d'une ligne et il est possible de faire une réponse à un commentaire d'évaluation. Cela se limite, en général, à un remerciement quand tout s'est bien passé.

Ces notations et commentaires sont la clef de voûte du système : c'est grâce à eux que le vendeur peut se faire une opinion de son acheteur et vice-versa. Le nombre de transactions et le pourcentage de notes positives est en effet indiqué dans chaque profil d'utilisateur.

Il est en général déconseillé d'acheter ou de vendre à des utilisateurs ayant un pourcentage de notes positives trop bas.

A l'inverse, afin de se protéger, de nombreux vendeurs demandent également aux nouveaux inscrits de prendre contact avec eux avant d'enchérir afin de réduire les risques de non-paiement de l'objet. On doit payer l'objet que l'on achète.

## **Démonstration**

<http://www.cafr.ebay.ca/>

- Comment modifier la langue
- Comment s'inscrire
- Comment s'enregistrer
- Comment magasiner et acheter



# Notes de présentation

## Paypal

### Qu'est-ce que c'est ?

**PayPal** est un service de paiement en ligne qui permet de payer des achats, de recevoir des paiements, ou d'envoyer et de recevoir de l'argent.

PayPal a été acheté en 2002 par la société eBay pour 1,5 milliard de dollars US, notamment parce qu'environ la moitié des transactions du site d'enchères utilisaient PayPal et que le système interne à eBay n'était pas aussi populaire.

### Comment ça fonctionne ?

Le service que propose PayPal est de payer en ligne sans communiquer ses données financières, en s'identifiant simplement avec son adresse électronique et un mot de passe. Il n'est pas nécessaire d'alimenter son compte PayPal à l'avance. La source d'approvisionnement que vous avez choisie (carte de paiement ou compte bancaire) est automatiquement débitée au moment de la transaction. Les destinataires sont avertis par courriel dès que vous leur envoyez de l'argent.

PayPal peut également permettre de transférer des fonds d'un compte vers un autre internaute à condition que le destinataire ait un compte PayPal. Ce service est gratuit si vous choisissez un compte bancaire comme source d'approvisionnement, ou s'il y a de l'argent disponible sur votre compte PayPal.

### Est-ce sécuritaire ?

Oui, une fois l'inscription initiale faite vos numéros de cartes ne paraissent plus nulle part. A chaque fois que vous faites une transaction, un message de Paypal vous est transmis sur votre adresse courriel afin que vous puissiez bloquer la transaction s'il y a un problème.

### Comment s'inscrire ?

Pour bénéficier de ces services, une personne doit transmettre diverses coordonnées financières à PayPal, telles que le numéro de carte de crédit, transmission qui peut se faire par Internet ou par la poste. Par la suite, les transactions sont effectuées sans avoir à communiquer de coordonnées financières, un nom d'utilisateur, une adresse de courrier électronique et un mot de passe étant suffisants.



# Notes de présentation

## Y-a-t-il des frais ?

PayPal est sans frais pour les acheteurs, mais comporte des frais mineurs de transactions pour les vendeurs :

- entre canadiens : 1.9 à 2.9% +30 cents,
- transfrontaliers : 2.9 à 3.9 % + 0.30 cents.

Il y a également de léger frais chargés pour ceux qui l'utilisent pour faire des transferts d'argent entre proches (2.9% +0.30c.)

## Liens d'intérêt

L'ABC pour vendre

<http://pages.cafr.ebay.ca/education/selling.html>

Vendre sur eBay quand on est un simple particulier

<http://technaute.cyberpresse.ca/nouvelles/internet/200807/14/01-19199-vendre-sur-ebay-quand-on-est-un-simple-particulier.php>

Vendre pour débutants

<http://pages.ebay.fr/education/commencer-a-vendre.html>

