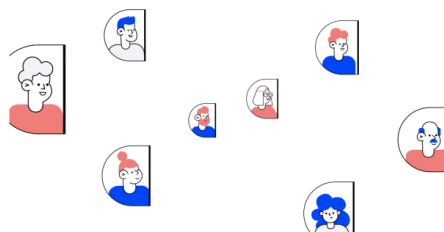


# Brugsbetingelser - Generelle betingelser

Gyldige fra 31. oktober 2025

Catawiki er den førende onlinemarkedsplads for særlige genstande, der opfylder folks passioner. Hver uge udbydes over 75.000 genstande på auktion, og alle er udvalgt af vores egne eksperter.

Aftaler mellem  
**dig og os**



## Artículo 1. Condiciones de uso

Vores brugsvilkår ("vilkår") og andre dokumenter, som vi nævner nedenfor, er juridisk bindende aftaler mellem dig og os. Vilkårene gælder for din brug af vores hjemmeside, herunder eventuelle undersider og underdomæner på hjemmesiden, vores apps til mobil, tablet og andre smartenheder, vores app-programgrænseflader og alle tilknyttede tjenester.

Vores vilkår er de regler, der regulerer browsing, budgivning, køb og salg på eller gennem Catawiki. Alle brugere af vores onlinemarkedsplads skal acceptere vores vilkår og er bundet af dem.

Vi har struktureret vores vilkår, så de omfatter generelle vilkår, som gælder for alle brugere af vores onlinemarkedsplads, og separate købvilkår og sælgervilkår, som gælder, når du interagerer med os som køber eller sælger. Dette er med til at sikre, at du ser de oplysninger, der er mest relevante for din rolle.

### [Købvilkår](#)

Hvis du ønsker at byde eller købe, gælder disse for dig.

### [Sælgervilkår](#)

Hvis du ønsker at indsende eller sælge, gælder disse for dig.

Vi giver også ekstra vejledning i vores [hjælpecenter](#). Hvis der er uoverensstemmelser mellem det, der står i vilkårene, og hjælpecentret, har vilkårene forrang.

Vi har skrevet vores vilkår i almindeligt sprog, så de er lette at forstå. Men hvis der er ord eller sætninger, du har brug for mere klarhed omkring, kan du finde definitioner i vores [ordliste](#).

Alt indhold på vores hjemmeside og apps, herunder disse vilkår, blev oprindeligt skrevet på engelsk, men er tilgængeligt på flere sprog. Catawiki kan bruge kunstig intelligens (AI) til at oversætte eller generere dette indhold, herunder på genstandssider og andre dele af vores onlinemarkedsplads. Hvis der er en konflikt mellem den engelske version og en anden sprogversion, er det den engelske version, der gælder.

[Få mere at vide om, hvordan vi bruger AI.](#)

Vores vilkår, politikker og hjælpecenterartikler er udarbejdet i overensstemmelse med hollandsk lovgivning. Alle juridiske termer og begreber, der anvendes i disse vilkår, vil blive fortolket i henhold til hollandsk lovgivning.

Alt indhold på vores onlinemarkedsplads er beskyttet af ophavsretten og andre intellektuelle ejendomsrettigheder. Dette omfatter tekst, billeder, videoer og andet materiale, der leveres af Catawiki, sælgere eller tredjeparter. Du må ikke bruge, kopiere eller distribuere dette indhold uden tilladelse, eller medmindre det er tilladt ved lov.

Se vores [ophavsretserklæring](#) for flere oplysninger.

## **Artikel 2: Retningslinjer og politikker**

Ud over vores vilkår har vi en række [retningslinjer](#) og [politikker](#) for at holde vores markedsplads sikker og pålidelig for vores brugere. Disse omfatter:

- [Retningslinjer for indsendelse](#)

Vores retningslinjer for indsendelse vejleder sælgere i, hvilke genstande vores eksperter normalt accepterer til auktion, og giver vejledning i den bedste måde at præsentere dem på. Få mere at vide under vores [sælgervilkår](#).

- **[Politik for anmeldelser](#)**

Købere kan give feedback til sælgere, som de køber fra. Sælgere kan svare på denne feedback. Af hensyn til gennemsigtigheden inkluderer vi denne feedback på vores platform.

- **[Brugerkommunikations- og antichikanepolitik](#)**

Det er vigtigt for os, at alle bliver behandlet med høflighed og respekt. Vi tolererer ikke upassende, stødende, hadefulde eller truende kommunikation mod nogen af vores brugere eller vores medarbejdere.

Alle retningslinjer og politikker betragtes som en del af vores vilkår. Men hvis der er uoverensstemmelser mellem vores brugsvilkår og vores retningslinjer og politikker, har brugsvilkårene forrang.

**Opsummering:** Vi har et par [retningslinjer](#) og [politikker](#) for at gøre Catawiki til et sikkert og respektfuldt sted for vores brugere.

### **Artikel 3: Andre aftaler og love**

Din brug af vores onlinemarkedsplads kan også være underlagt andre aftaler eller gældende internationale love og regler, og vi forventer, at du overholder disse. Disse omfatter:

- **Salgskontrakt**

En køber og sælger indgår en [salgskontrakt](#) for hver genstand, der sælges via vores onlinemarkedsplads. Se [artikel 10](#) for yderligere oplysninger.

- **Vilkår og betingelser for professionelle sælgere**

I visse situationer kan professionelle sælgere have deres egne vilkår og betingelser. Disse kan gælde for et køb ud over salgskontrakten. Dog kun hvis de er blevet bekendtgjort forud for salget og ikke modstrider vores vilkår. I tilfælde af uoverensstemmelser erstatter vores vilkår og skabelonkontrakt altid vilkårene for andre parter.

- **Love og bestemmelser for visse genstande**

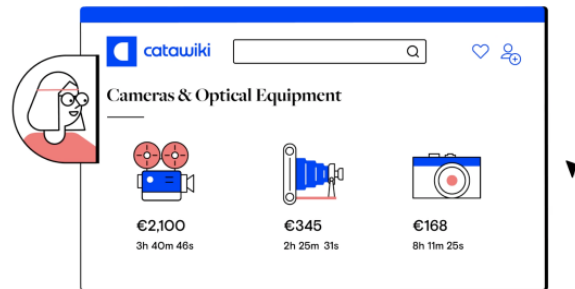
Der er love og bestemmelser for visse typer genstande, der sælges på Catawiki. For eksempel alkohol, våben (herunder antikke våben), eksplicit indhold eller genstande, der er beskyttet af kulturarv eller lovgivning om truede arter.

- **Love og bestemmelser, der gælder for dig**

Ved at bruge vores onlinemarkedsplads er du forpligtet til at overholde alle gældende nationale, europæiske og internationale love og bindende regler vedrørende bud på, køb, udbud til salg og salg af genstande.

**Opsummering:** Vi forventer, at du overholder alle love og regler, der gælder for dig eller de genstande, du køber eller sælger. Vores vilkår erstatter dine eller tredjepartsvilkår og -betingelser.

## Sådan fungerer Catawiki



### Artikel 4: Catawiki er en onlinemarkedsplads

Catawiki er en onlinemarkedsplads. Vi forbinder købere og sælgere af særlige genstande gennem automatiserede online auktioner eller andre salgsmetoder. Få mere at vide [om os her](#).

- **Vi er en facilitator, ikke en sælger**

Catawiki er ikke et traditionelt auktionshus. Vi ejer ikke noget af det, der er slået op eller sælges på vores onlinemarkedsplads. Det betyder, at vores købere køber direkte fra de sælgere, der viser deres genstande på vores onlinemarkedsplads. Salgskontrakten indgås direkte mellem køber og sælger (Catawiki er ikke part i den), og det er vigtigt, at både køber og sælger opfylder deres forpligtelser i henhold til salgskontrakten.

Vi leverer tjenester til købere og sælgere for at give dem den bedste oplevelse med at byde, købe og sælge på vores onlinemarkedsplads. Sælgere er ansvarlige for de genstande, de tilbyder, herunder deres beskrivelse, emballering, forsendelse og overholdelse af lovgivningen. Det betyder, at ansvaret for genstandenes ægthed, oprindelse og lovlighed ligger hos sælgeren.

[Læs mere om, hvem der er ansvarlig for hvad.](#)

**Opsummering:** Vi er en onlinemarkedsplads. Vi sælger ikke selv genstande, og vi er ikke en del af salgskontrakten mellem købere og sælgere.

## Artikel 5: Tjenester og gebyrer

Vi driver en onlinemarkedsplads, der forbinder købere og sælgere. Vores rolle er at levere den platform, de værktøjer og de relaterede tjenester, der gør det muligt for brugerne at udbyde, byde på og købe genstande. Salgskontrakten indgås altid direkte mellem køberen og sælgeren af genstanden.

Både købere og sælgere betaler gebyrer for de ydelser, vi leverer. Ved at bruge vores markedsplads accepterer du, at vi leverer tjenester til begge sider af transaktionen.

- **Eksperter gennemgår og vælger genstande virtuelt**

Vi har interne eksperter, der har mange års erfaring inden for deres område. De gennemgår og udvælger virtuelt genstande, der kan sælges hos Catawiki. Eksperter konsulterer vores [retningslinjer for indsendelse](#) når de beslutter, hvilke genstande de skal vælge. Det er op til os og vores eksperter at beslutte, hvilke genstande, der passer ind i en af vores auktioner. Du kan finde ud af mere om [vores eksperters rolle her](#).

- **Platformstjenester**

Vi leverer en række andre tjenester til vores brugere, så købere kan finde de specielle genstande, de leder efter, og sælgere kan tilbyde deres genstande til et internationalt publikum af budgivere, der deler deres passion. Vores tjenester hjælper også med at sikre en problemfri salgs- og eftersalgsproces.

- **Tredjepartstjenesteudbydere**

For at kunne forbedre din oplevelse og tilbyde dig en sikker og pålidelig onlinemarkedsplads kan vi bruge eller anbefale tredjepartstjenesteudbydere, såsom betalings- eller forsendelsesudbydere. Din brug af deres produkter, tjenester, applikationer eller websteder kan være underlagt deres vilkår og betingelser og andre politikker. Det betyder, at der nogle gange kan gælde separate gebyrer. Hvis det er tilfældet, giver vi dig besked.

- **Supplerende tjenester**

Vi kan tilbyde yderligere tjenester, også kendt som supplerende tjenester. Dette kan omfatte forsendelse, forsikring, fotografering og tredjeparts vurderingstjenester. Vi kan opkræve et ekstra gebyr, hvis du bruger disse tjenester. Vi informerer dig, før vi opkræver dig.

- **Købere betaler et køberbeskyttelsesgebyr**

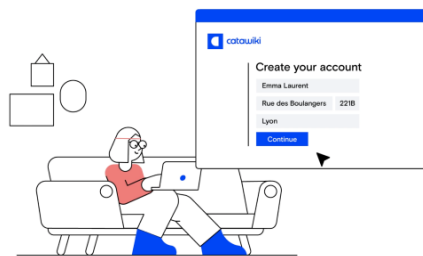
For hvert salg betaler køberne køberbeskyttelsesgebyret. Gebyret for købere er normalt 9 % af købsprisen og et [yderligere fast beløb](#). Dette inkluderer moms (hvis det er relevant). Vi tilføjer dette gebyr til de samlede omkostninger, som købere betaler ved betaling. Rabatter eller kampagner kan være gældende. Vi vil altid informere dig om, hvilket gebyr der gælder, før vi opkræver dig.

- **Sælgere betaler et sælgersuccesgebyr**

Gebyret for sælgere er normalt 12,5 % af købsprisen og et [yderligere fast beløb](#). Dette udelukker moms (hvis det er relevant). Vi trækker dette gebyr fra den betaling, sælgerne modtager efter salget. Vi giver dig besked, hvis der gælder andre gebyrer for dig.

**Opsummering:** Vi tilbyder tjenester til købere og sælgere, herunder virtuel gennemgang af genstande og levering af en sikker og pålidelig platform til vores brugere. Vi opkræver et gebyr for vores tjenester. Når vi leverer vores tjenester, kan vi gøre brug af tjenester fra tredjeparter.

## Dig og **din konto**



### Artikel 6: Din Catawiki-konto

Før du kan byde, købe eller indsende en genstand til salg, skal du oprette en Catawiki-konto. Enhver myndig person kan oprette en konto.

- **Understøttede lande**

For at kunne oprette en konto skal du bo i et af vores understøttede lande. Du kan kun byde fra understøttede budgiverlande og sælge fra understøttede sælgerlande.

Hvis et tidligere understøttet land af en eller anden grund føjes til vores register over ikke-understøttede lande, og du bor i det pågældende land, giver vi dig besked. I dette tilfælde kan vi være nødt til at begrænse vores tjenester eller suspendere eller opsiges din konto.

[Understøttede budgivnings- og købslande](#)

[Understøttede sælgerlande](#)

- **Giv fuldstændige oplysninger**

Giv fuldstændige og sandfærdige oplysninger om dig selv og/eller din virksomhed. Du må ikke give falske oplysninger eller udgive dig for at være en anden person og/eller virksomhed.

- **Hold dine oplysninger opdateret**

Du er ansvarlig for at holde dine kontooplysninger opdaterede for at sikre, at salg og forsendelse af genstande kører problemfrit. Husk også, at vi eller vores betalingsudbydere kan bede om yderligere oplysninger, når du har oprettet din konto.

- **Data til indberetningsforpligtelser**

I henhold til love og bestemmelser, der gælder for os, kan vi være nødt til at indsamle visse data fra dig, for eksempel for at give dem til skattemyndighederne. Du bekræfter, at hvis vi anmoder om sådanne data fra dig, vil du give dem på en korrekt og rettidig måde. Manglende deling af nødvendige data kan betyde, at vi (midlertidigt) kan suspendere din konto eller træffe andre foranstaltninger, der er nævnt i [artikel 13](#).

- **Verifikation af oplysninger**

Vi og nogle af vores tjenesteudbydere er juridisk forpligtede til at verificere visse data, du deler med os. Det betyder, at vi kan bede dig om at supplere eller rette visse data, du har delt med os, i tilfælde af inkonsekvens eller ukorrekthed.

- **Identificación**

Vi, vores betalingsudbydere eller enhver anden tredjepart, vi bruger til at levere vores tjenester, kan bede dig om at identificere dig selv som en del af din kontoregistrering eller for at gennemføre et salg. Hvis du ikke bekræfter din identitet, kan det betyde, at du ikke kan registrere en konto, gennemføre et salg eller modtage din betaling.

Alle data, der leveres til rapporterings- og/eller identifikationsformål, behandles i overensstemmelse med vores [dataskyttelses](#)-og [privatlivspolitik](#).

- **Mindreårige**

Hvis du er mindreårig under den lovlige alder i dit bopælsland, må du ikke bruge vores onlinemarkedsplads uden opsyn. Vi kan suspendere eller slette konti, som vi med rimelighed har mistanke om drives af mindreårige uden opsyn.

- **Vælg et passende brugernavn**

Dit brugernavn skal være passende og ikke stødende, vulgært eller misvisende. Det må ikke krænke tredjeparts intellektuelle ejendomsrettigheder eller andre rettigheder. Vi accepterer muligvis ikke et bestemt brugernavn eller beder sælgere om at ændre deres brugernavn, hvis det er det samme eller meget lig en eksisterende sælgers.

- **Hold din konto sikker**

Hold dit brugernavn og din adgangskode hemmelig. Du er ansvarlig for enhver aktivitet, der er relateret til din konto, herunder eventuelle betalings- eller leveringsforpligtelser. Vi antager, at kun du kan logge ind ved hjælp af dit brugernavn og adgangskode. For at holde din konto sikker anbefaler vi, at du regelmæssigt opdaterer din adgangskode.

- **Din konto er dit ansvar**

Din konto er dit ansvar, og du bruger vores onlinemarkedsplads på egen risiko. Det samme gælder for din brug af tekniske midler, såsom en computer, telefon eller internetforbindelse.

- **Lukning af din konto**

Du kan til enhver tid opgive din konto. Vi har dog ret til at nægte sletning af din konto, for eksempel hvis du stadigvæk har brug for at udføre visse forpligtelser (såsom betalings- eller leveringsforpligtelser) over for os eller en bruger.

Hvis du opgiver din konto, betyder det ikke automatisk, at alle dine personlige data slettes. Vores [databeskyttelses-og privatlivspolitik](#) indeholder flere oplysninger om de data, der vil blive og ikke kan slettes.

- **Afvisning af kontoregistrering**

Det er efter vores eget skøn at afvise enhver kontoregistrering for at byde eller sælge på vores onlinemarkedsplads.

- **Videregivelse af sælgeroplysninger**

I nogle tilfælde kan vi videregive grundlæggende sælgeroplysninger (såsom navn eller forretningssted), hvis det er nødvendigt for at hjælpe med at løse juridiske eller transaktionsmæssige problemer.

**Opsummering:** Du skal have en konto for at kunne byde, købe eller sælge hos Catawiki. Det er vigtigt for dig at tilføje de korrekte oplysninger til din konto, holde dine oplysninger opdaterede og holde dit brugernavn og din adgangskode hemmelig.

## Artikel 7: Dine personoplysninger

Vi dedikerer os til at behandle dine personoplysninger med omhu og respekt og behandler dem ansvarligt. For flere oplysninger kan du læse vores [databeskyttelses- og privatlivspolitik](#). Generelt støtter vi os til tre principper, når vi behandler dine data:

- **Vær gennemsigtig**

Vi ønsker at sikre, at du forstår, hvad der sker med dine personoplysninger, og hvordan vi behandler dem. Skulle du have spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os.

- **Vær forsigtig**

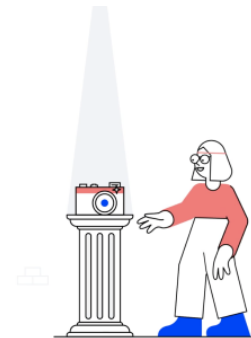
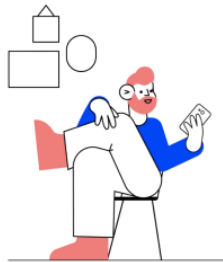
Du stoler på, at vi beskytter dine personoplysninger ordentligt. Derfor er vi forsigtige med, hvordan vi bruger dem, og med hvem de deles. Vi overvåger konstant enhver risiko, der kan påvirke sikkerheden eller integriteten af vores onlinemarkedsplads og vores interne databaser og også andre risici, såsom svindel.

- **Vær relevant**

I løbet af vores drift indsamler vi dine personoplysninger for at hjælpe os med at forstå, hvordan du bruger vores onlinemarkedsplads, og hvor vi kan foretage forbedringer og være mere relevante for dig. Alligevel forsøger vi ikke at indsamle flere data, end vi har brug for, og at slette data, når de ikke længere er relevante for os.

**Opsummering:** Vi dedikerer os til at behandle dine personoplysninger med omhu og respekt og behandler dem ansvarligt. Vi bruger dine data til at forbedre din oplevelse, og vi tilstræber at være gennemsigtige omkring, hvilke data vi indsamler, og hvordan vi behandler dem.

## Køb og salg



### Artikel 8: Sådan fungerer auktioner

Hos Catawiki holder vi online auktioner over specielle genstande. Budgivere kan byde på disse genstande, og højestbydende ved auktionens afslutning køber genstanden. Her er lidt flere detaljer om, hvordan det fungerer:

- **Rangering og søgning**

Rangeringen af genstande i en auktion eller et feed er baseret på ekspertens ekspertise og visse andre kriterier, herunder algoritmer og, hvis det er tilgængeligt, betalt annoncering.

Den måde, genstande vises til dig på, eller hvordan de vises i søgninger, sorteres som standard efter relevans (f.eks. kunstner, årstal, farve eller materiale) og, hvor det er tilgængeligt, betalt annoncering. Du kan filtrere din søgning efter forskellige kriterier (f.eks. kategori, mærke, eller om en genstand har en mindstepris). Derudover bruger vi personalisering til at hjælpe dig med at finde den særlige genstand, du elsker.

[Få mere at vide om rangering og søgning her.](#)

- **Hvert bud eller vellykket brug af køb nu er bindende**

Hvert bud eller vellykket brug af køb nu på vores onlinemarkedsplads er bindende. Det betyder, at du ikke kan trække dit bud eller din brug af køb nu tilbage, og hvis du er højestbydende eller med succes har brugt køb nu, accepterer du at betale for genstanden (og eventuelle andre omkostninger såsom køberbeskyttelsesgebyr og forsendelse). [Få mere at vide om at byde her.](#)

Vi antager, at du er den eneste, der bruger din konto. Det betyder, at vi antager, at du placerer alle bud, der er afgivet via din konto. Derfor er det vigtigt at beskytte din konto (se [artikel 6](#)).

- **Auktioner slutter, når tiden løber ud, eller når "køb nu" bliver brugt**

Auktioner løber i et bestemt tidsrum og slutter, når tiden løber ud. Du kan se, hvor meget budtid der er tilbage på genstandens side. Hvis du bruger "køb nu", slutter auktionen, så snart du har betalt for genstanden.

- **Auktioner kan blive forlænget**

Hvis du afgiver et bud i det sidste minut af en almindelig auktion, forlænges auktionen med 90 sekunder. Hvert yderligere bud, der afgives i denne ekstra tid, vil forlænge auktionen med yderligere 90 sekunder. Dette giver andre interesserede bydere en fair chance for at reagere.

For Live Auctions gælder en anden regel. Hvis du afgiver et bud i de sidste 15 sekunder af en Live Auction, forlænges auktionen i stedet med 10 sekunder. Hvert yderligere bud, der afgives i denne ekstra tid, vil forlænge auktionen med yderligere 10 sekunder.

- **Sådan fungerer mindstepriser**

En sælger kan sætte en mindstepris for deres genstand. Mindsteprisen er det mindste budbeløb, som sælger accepterer for salget af deres genstand. Hvis mindsteprisen ved auktionens afslutning ikke opnås, sælges genstanden ikke, og der indgås ingen salgskontrakt.

- **Vi kan muliggøre salg efter auktion**

Hvis en sælgers mindstepris ikke opnås, eller et salg ophæves, kan vi tilbyde sælger en række muligheder. Disse omfatter muliggørelse af salg efter auktion ved at give sælger en chance for at tilbyde genstanden til den højestbydende eller næsthøjestbydende. Eller at lade sælger udbyde genstanden på en anden Catawiki-auktion. Vi kan kontakte brugere for at undersøge og arrangere disse muligheder.

- **Auktioner overvåges af en uafhængig notar**

Vores auktioner overvåges af en uafhængig civil notar, som sørger for, at vores vilkår følges. Du kan finde ud af mere om [den civile notars rolle her](#).

**Opsummering:** Alle bud er bindende, og højestbydende ved afslutningen af en auktion betaler for genstanden. Auktioner afsluttes på forudbestemte sluttidspunkter, der kan forlænges ved bud afgivet inden for de sidste 90 sekunder af en auktion. Auktioner kan også slutte, når du bruger "køb nu".

## Artikel 9: Regler for onlineauktioner

Det er vigtigt, at vores auktioner er retfærdige for alle og forløber gnidningsfrit. For at opretholde integriteten af vores onlinemarkedsplads og vores auktioner og for at sikre, at disse er fri for indblanding, svig og ulovlig adfærd, gælder følgende regler:

- **Upload passende indhold**

Du må ikke poste, liste eller uploade upassende indhold eller genstande nogen steder på Catawiki. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, materiale, der promoverer dig eller din virksomhed.

- **Sørg for, at du lovligt kan bruge vores tjenester**

Du kan kun bruge vores tjenester, hvis du har lov til at indgå juridisk bindende kontrakter (f.eks. hvis du er myndig). Du må ikke bruge Catawiki, hvis du midlertidigt eller på ubestemt tid er suspenderet fra at bruge vores tjenester. Vær også opmærksom på, at nogle genstande, der udbydes til salg eller visning, kun kan købes, hvis du har en bestemt alder (f.eks. alkohol).

- **Respekter feedback og bedømmelser**

Du må ikke foretage dig noget, der kan underminere vores feedback- eller bedømmelsessystemer. Få mere at vide i vores [anmeldelsespolitik](#).

- **Overfør ikke din konto**

Du må ikke overføre din konto (herunder feedback) eller bruger-id til en anden part uden vores samtykke.

- **Hold brugeroplysninger private**

Du må kun bruge en anden brugers personlige data til at gennemføre din transaktion og levering. Du må ikke scrape, høste, dele, sælge eller bruge det til noget andet formål. Hvis du misbruger persondata, kan vi suspendere din konto og også underrette myndighederne.

- **Brug kontaktoplysninger betænksomt**

Du kan kun bruge andre brugeres kontaktoplysninger i forbindelse med en specifik transaktion på vores onlinemarkedsplads (se [artikel 16](#)).

- **Falsk budgivning er ikke tilladt**

Falsk budgivning er, når nogen byder på en genstand for kunstigt at øge dens pris, ønskværdighed eller søgerangering. Denne adfærd er strengt forbudt. Det er forbudt at byde på dine egne genstande eller genstande, der tilbydes af familie eller venner.

- **Sideaftaler mellem brugere er ikke tilladt**

Købere og sælgere, der er registreret på vores platform, har forbud mod at indgå en salgsaftale, der undgår vores køberbeskyttelses- og sælgersuccesgebyrer, eller som påvirker andre brugere negativt. Vi kan træffe visse foranstaltninger, hvis dette sker (se [Artikel 13](#)). Hvis en anden bruger beder dig om at gennemføre en transaktion uden for Catawiki, skal du give os besked.

- **Betalinger skal være lovlige**

Betalinger skal være lovlige. Du må ikke bruge vores onlinemarkedsplads til hvidvaskning af penge, finansiering af terrorisme eller andre ulovlige finansielle aktiviteter. Vi og vores betalingsudbydere kan bede om yderligere oplysninger (f.eks. bevis for identitet eller betalingskilde). Hvis du ikke giver det, eller hvis vi har mistanke om misbrug, kan vi blokere betalinger, suspendere din konto eller underrette myndighederne.

- **Respekter intellektuel ejendomsret**

Det er vigtigt for dig at respektere de intellektuelle ejendomsrettigheder (herunder ophavsret, varemærke, patent, moral, database og andre), der tilhører eller er licenseret til Catawiki. Du skal også respektere intellektuelle ejendomsrettigheder tilhørende andre brugere og tredjeparter, der er berørt af din brug af vores tjenester.

- **Anmeld ulovligt materiale**

Hvis du mener, at bestemt brugermateriale er ulovligt, beder vi dig venligst om at [rapportere dette til os](#). Vi er kun forpligtet til at fjerne umiskendeligt ulovligt brugermateriale efter at være blevet underrettet. Vi kan afvise en anmodning om at blokere, fjerne brugermateriale eller afbryde en aktivitet, hvis vi er bekymrede for gyldigheden af meddelelsen eller legitimiteten af de indsendte beviser.

- **Det er ikke tilladt at skade vores infrastruktur**

Du må ikke udføre nogen handlinger eller bruge software såsom virus, trojanske heste, worms, bots eller anden software eller tekniske værktøjer, der kan skade driften og infrastrukturen på vores onlinemarkedsplads. Dette omfatter omvendt konstruktion, forsøge at få fat på kildekoden, gøre vores markedsplads utilgængelig eller omgå tekniske beskyttelsesforanstaltninger.

**Opsummering:** For at opretholde integriteten og funktionen af vores onlinemarkedsplads bør du afstå fra enhver handling og adfærd, der kan være skadelig for os, vores onlinemarkedsplads eller andre brugere.

## Artikel 10: Salgskontrakt

I de fleste tilfælde indgår højestbydende ved auktionens afslutning eller den person, der med succes har brugt køb nu, automatisk en salgskontrakt med sælgeren. Denne kontrakt gælder for alle køb på vores onlinemarkedsplads, herunder ethvert salg efter auktionen. Sørg for at læse denne kontrakt omhyggeligt.

Du kan finde [skabelonen til denne kontrakt](#).

- **Rettigheder og forpligtelser**

Salgskontrakten bestemmer rettighederne og forpligtelserne for både køber og sælger. For køberen er den vigtigste forpligtelse at betale købsprisen og alle relaterede omkostninger såsom forsendelse. For sælgeren er den vigtigste forpligtelse omhyggeligt at sende eller transportere genstanden til køberen.

- **Ændring af salgskontrakten**

Hvis både køber og sælger er enige, kan du ændre salgskontrakten, så længe ændringerne følger loven og er i overensstemmelse med vores vilkår og politikker. Vores vilkår har altid forrang i tilfælde af konflikter..

- **Vi er ikke part i salgskontrakten**

Vi er ikke direkte involveret i salgskontrakten, men hvis der opstår en konflikt, vil vi gøre en rimelig indsats for at levere en løsning, og i undtagelsestilfælde kan vi også annullere salgskontrakten (se [Artikel 11](#)).

- **Manglende opfyldelse af forpligtelser**

Hvis køberen eller sælgeren ikke opfylder deres forpligtelser i henhold til salgskontrakten, kan den anden part – eller vi på dennes vegne – sende en meddelelse vedrørende misligholdelse, herunder en rimelig frist for at opfylde forpligtelserne.

Hvis forpligtelser efter denne frist stadig ikke er opfyldt og/eller ikke længere kan opfyldes af den misligholdende part, kan den anden part – eller vi på dennes vegne – annullere salget.

- **Aflysning**

Hvis et salg annulleres, annulleres salgskontrakten. Hvis en bruger eller vi annullerer et salg, skal køberen i de fleste tilfælde sende genstanden tilbage til sælgeren for at modtage tilbagebetaling af købsprisen.

Den part, der har skylden, er i de fleste tilfælde også ansvarlig for eventuelle omkostninger og tab, der skyldes manglende opfyldelse af deres forpligtelser i henhold til salgskontrakten. Dette inkluderer eventuelle omkostninger til foranstaltninger, som vi eller den part, der ikke er skyldig, træffer for at forsøge at fortsætte med eller annullere salget. I disse tilfælde kan vi også opkræve køberbeskyttelses- eller sælgersuccesgebyret fra den part, der har skylden.

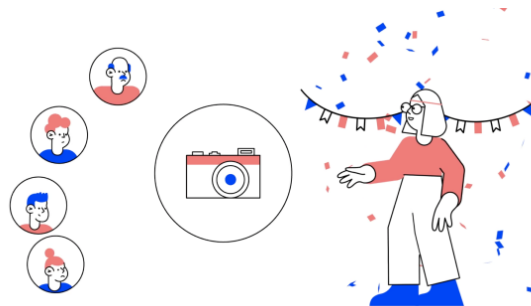
Vi kan, men er aldrig forpligtet til, at sende en meddelelse om misligholdelse og/eller en meddelelse om annullering på vegne af en bruger.

- **Fortrydelsesret**

Salgskontrakten annulleres også, hvis en køber gør brug af fortrydelsesretten (se vores [forbrugerrettighedspolitik for EU og Storbritannien](#)).

**Opsummering:** En salgskontrakt er mellem køber og sælger. Begge skal opfylde deres forpligtelser i henhold til kontrakten. Hvis en part ikke opfylder sine forpligtelser, kan salgskontrakten blive ophævet, og den misligholdende part vil være ansvarlig for omkostninger og tab.

## Undgåelse og **løsning af problemer**



### **Artikel 11: Åbne sager med andre brugere**

Vi arbejder hårdt på at sikre, at salg kører problemfrit, med både købere og sælgere tilfredse. Det meste af tiden fungerer det godt. Men nogle gange kan der opstå problemer, f.eks. hvis genstanden ikke er som beskrevet.

Vi er ikke part i nogen aftaler eller tvister mellem brugere. Dette omfatter tvister om køb, returneringer, betalinger eller transaktioner. Du og den anden bruger er alene ansvarlige for at løse eventuelle problemer mellem jer. Vi kan tilbyde støtte, men vi er ikke forpligtet til at gøre det.

- **Find en løsning med den anden bruger**

Et køb på Catawiki er ligesom ethvert andet køb mellem en køber og en sælger. Det betyder, at du og den anden bruger skal forsøge at løse problemerne sammen først. Du bør gøre alt, hvad du med rimelighed kan, for at få det til at fungere.

For at hjælpe dig med at gøre dette stiller vi værktøjer til rådighed, som f.eks. vores interne beskedsystem (se [artikel 16](#)), der kan hjælpe dig og den anden bruger med at nå frem til en løsning. For eksempel kan I i fællesskab acceptere en delvis refundering.

Hvis I efter seriøse forsøg ikke kan finde en løsning sammen, kan Catawiki beslutte at træde til og hjælpe.

- **Vi kan tilbyde en løsning, hvis der oprettes en sag**

Hvis vi har åbnet en sag, og du og den anden bruger ikke kan blive enige om en løsning, vil vi gøre en rimelig indsats for at hjælpe med at løse sagen, hvilket betyder, at vi kan beslutte en retfærdig løsning, herunder hel eller delvis tilbagebetaling til køberen eller betaling til sælgeren. Vi er ikke forpligtet til at gribe ind i alle tilfælde og kan beslutte ikke at tilbyde en løsning.

Brugere indvilliger i at opbevare og, hvis de bliver bedt om det, fremlægge dokumentation for lovligheden, ægtheden og proveniensen af enhver genstand på listen. Dette kan omfatte fakturaer, certifikater, tilladelser eller ejerskabspapirer, der er relevante for genstanden. I tilfælde af en tvist eller en åben sag skal brugerne samarbejde med Catawiki og give rettidige og fuldstændige oplysninger efter behov.

Hvis du bruger vores onlinemarkedsplads, accepterer du, at vi kan komme med løsninger, når der oprettes en sag. Du accepterer også at følge vores anvisninger, mens sagen er åben, f.eks. hvis vi beder dig om at sende billeder eller kontakte forsendelsesvirksomheden.

Hvis en genstand ikke er som beskrevet, bestræber vi os på at løse problemet på en retfærdig og rimelig måde. Det betyder normalt, at man giver sælgeren mulighed for at reparere, erstatte eller tilbyde en delvis tilbagebetaling, før man overvejer en annullering.

Hvis du er uenig i vores løsning, kan du prøve at finde en anden løsning med den anden involverede bruger. Hvis det sker, hjælper vi ikke med de løsninger, I diskuterer sammen. Vi kan også stadig beslutte at fortsætte med den løsning, vi oprindeligt foreslog. For eksempel kan vi beslutte at refundere køberen eller betale sælgeren.

Vi holder dig altid informeret om løsningen, og hvad der forventes af dig.

- **Kontakt inden for tre dage efter modtagelse**

Hvis du er køber, og du har bekymringer vedrørende en genstand, du har købt, skal du give os besked inden for 3 dage efter modtagelse af genstanden. Vi tilbageholder så betalingen til sælger, mens der findes en løsning.

Vores betalingsprocesser er automatiserede, så hvis du ikke kontakter os inden for 3 dage, så vil sælger blive betalt. Denne betaling påvirker ikke en købers rettigheder i henhold til salgskontrakten. Det betyder, at hvis din genstand for eksempel ikke er som beskrevet, men sælgeren allerede er blevet betalt, skal sælgeren stadig tilbyde en løsning eller refusion.

- **Kontakt mere end tre dage efter modtagelse**

Hvis du ikke kontakter os i tide, kan vi måske stadig løse sagen, men for det meste vil det være sværere at finde en løsning, fordi sælgeren allerede er blevet betalt. Hvis du kontakter os én måned eller senere efter at have modtaget genstanden, kan vi normalt ikke åbne en sag, og du må henvende dig direkte til sælgeren.

- **Begrænsninger i vores rimelige indsats for at løse åbne sager**

Fordi vi kun virtuelt kan vurdere genstande, er nogle aspekter uden for vores kontrol, når vi finder en løsning. For eksempel kan vi ikke med fuldstændig sikkerhed verificere, om en genstand er som sælger beskriver den. Men vi indsamler beviser, såsom detaljerede fotos og info, for at gøre processen så retfærdig som muligt.

- **Vi kan betale sælgeren eller refundere køberen**

Under eller efter en sag kan vi beslutte at betale sælgeren eller refundere køberen. Vi giver dig besked, hvis dette sker.

- **Refundering til køber, efter at sælger er betalt**

Hvis sælgeren er blevet betalt, men vi vurderer, at køberen er berettiget til refundering, kan vi annullere salget og refundere køberen og søge refusion (herunder køberbeskyttelsesgebyret, eventuelle sanktioner og omkostninger) fra sælgeren.

Vi kan f.eks. annullere et salg og refundere køberen, hvis:

- Vi bekræfter, at køberen aldrig har modtaget genstanden.
- Vi modtager bevis for, at genstanden ikke er autentisk, ikke er som beskrevet eller er beskadiget på en måde, der ikke blev gjort klart i genstandsbeskrivelsen og på billederne.

- Sælgeren ikke vil eller viser, at de ikke kan levere genstanden til køberen.
- Køber benytter fortrydelsesretten.
- Både køber og sælger er enige om at annullere salget.

- **Vi kan bede dig om at godtgøre os**

Hvis vi beslutter at refundere eller betale en anden bruger på dine vegne, skal du refundere os for det refunderede eller betalte beløb.

- **Vi kan træffe beskyttelsesforanstaltninger**

Du accepterer, at vi under sagsbehandlingen kan træffe beskyttelsesforanstaltninger for at holde Catawiki sikker og fair. Disse foranstaltninger omfatter:

- Suspendering, tilbageholdelse eller tilbageførsel af betalinger eller refunderinger til dig;
- Midlertidig eller permanent suspendering af din konto eller blokering af dig fra at byde, købe eller sælge.

Vi giver dig som regel besked, når vi anvender disse beskyttelsesforanstaltninger.

- **Revisioner og samarbejde**

Hvis vi eller en offentlig myndighed har brug for at verificere noget i forbindelse med herkomst, kulturel ejendom, eksport eller sanktionslove, kan vi bede dig om at dele understøttende oplysninger eller dokumenter. Du skal samarbejde fuldt ud med disse kontroller, når det med rimelighed kræves. Hvis en genstand beslaglægges af toldvæsenet eller politiet på grund af manglende eller forkerte oplysninger, er den bruger, der har givet disse oplysninger, ansvarlig for eventuelle konsekvenser.

**Opsummering:** Hvis du har et problem med en anden bruger, vil vi gøre en rimelig indsats for at løse dette. Du accepterer, at vi kan træffe foranstaltninger til at løse sagen på en retfærdig måde.

## Artikel 12: Tvister mellem dig og os

Hvis du er utilfreds med vores tjenester, eller hvis du overtræder vores vilkår, vil vi forsøge at finde en løsning. Hvis vi ikke kan finde en løsning, kan du eller vi søge en løsning i eller uden for retten.

- **For brugere og tredjeparter**

Hvis du føler, at vi ikke har kunnet nå frem til et godt resultat, efter at du har brugt vores interne klageløsningssystem, kan du kontakte et certificeret udenretsligt tvistbilæggesorgan. Skulle vi blive pålagt at deltage, gør vi det.

- **For professionelle sælgere**

Hvis du er professionel sælger, kan du og vi inddrage enten [Centre for Effective Dispute Resolution \(CEDR\)](#) eller [e-POM](#) for eventuelle tvister, som vi ikke er i stand til at løse sammen.

- **Indsend klager til os inden for seks måneder**

Hvis du har klager over os, især hvis du føler, at vi ikke opfylder vores forpligtelser, så lad os det vide skriftligt inden for 6 måneder efter, at problemet er opstået. Hvis du rapporterer efter dette tidspunkt, kvalificerer vi din klage som bortfaldet, og den kan ikke længere gøres gældende over for os.

- **Vi kan modregne krav**

Hvis du skylder os penge i henhold til disse vilkår, f.eks. på grund af afgifter, bøder, tilbagebetalingsomkostninger eller andre krav, kan vi trække dette beløb fra alle betalinger, vi skylder dig. Dette gælder også, hvis vi holdes ansvarlige for omkostninger på grund af dine handlinger, eller fordi du ikke har fulgt disse vilkår eller gældende love. Hvis det beløb, vi skylder dig, ikke er nok til at dække det, du skylder os, skal du betale os det resterende beløb.

- **Vi kan søge refundering af godtgørelse fra en køber**

Hvis en køber modtager en forkert refundering, skal køberen refundere os det fulde refunderingsbeløb (inklusive eventuelle bøder og omkostninger). Vi giver altid køberen besked, hvis det er nødvendigt at de skal refundere os.

En fejlagtig refundering omfatter:

- Modtagelse af en refundering og en tilbageførsel på deres kreditkort;
- Modtagelse af refusion, men nægtelse af at sende varen tilbage til sælgeren.
- Modtagelse af refusion, på trods af at have modtaget deres genstand som beskrevet af sælger.

- **Forældelsesfrist**

Enhver tvist mod os, herunder men ikke begrænset til tvister om erstatning eller vedrørende uretmæssig betaling eller opfyldelse af forpligtelser, bortfalder efter en 12-måneders periode efter rapportering.

Denne periode på 12 måneder gælder også, hvis du har rapporteret en tvist, og vi (eller en tredjepartstjenesteudbyder) har bedt dig om flere oplysninger eller detaljer, som f.eks. bankkontooplysninger for at sende dig en betaling. Hvis du ikke svarer inden for 12 måneder, kvalificerer vi tvisten som udløbet. Vi vil sende dig påmindelser om at svare, inden de 12 måneder er gået.

- **Gældende lov og jurisdiktion**

Vilkårene, din brug af vores onlinemarkedsplads og eventuelle tvister, der opstår som følge heraf, er udelukkende underlagt hollandsk lov.

Eventuelle tvister mellem dig og os som følge af din brug af vores onlinemarkedsplads eller disse vilkår vil blive forelagt den kompetente domstol i Amsterdam. Hvis du er forbruger, og forbrugerlovgivningen tillader det, kan du henvende dig til en anden domstol. Du vil skulle vælge en alternativ domstol inden for 1 måned efter at have underrettet os om tvisten. Hvis du ikke gør dette inden for én måned, har den kompetente domstol i Amsterdam enekompetence.

- **Vi kan træffe beskyttelsesforanstaltninger**

Under tvistprocessen kan vi træffe de beskyttelsesforanstaltninger, der er forklaret i [artikel 13](#).

**Opsummering:** Hvis du har et problem med vores onlinemarkedsplads eller vores tjenester, vil vi gøre, hvad vi kan for at løse det. Dette omfatter at finde en løsning eller søge løsning i eller uden for retten.

## Artikel 13: Beskyttelse af vores markedsplads

Hvis vi bemærker uregelmæssige eller mistænkelige situationer, der bringer vores platforms eller onlineauktioners pålidelighed eller integritet i fare, hvis vi med rimelighed mener, at der er tale om misbrug af systemet, svigagtig aktivitet eller en anden rimelig grund, eller hvor en åbenlys fejl bliver tydelig i tilfælde af en brugertvist, og/eller hvis vi forsøger at løse en sag, eller hvis en bruger overtræder vores vilkår, kan vi træffe visse foranstaltninger. Hvis dette sker, skal du overholde alle rimelige instruktioner og løsninger, vi giver.

- **Vi kan begrænse din deltagelse**

Vi kan midlertidigt eller permanent suspendere din købs- eller salgskapacitet. Vi kan også fjerne enhver særlig status, der er knyttet til din konto, eller opsige enhver aftale mellem dig og os. Hvor det er muligt, fortæller vi dig hvorfor.

- **Vi kan begrænse adgangen til din konto**

Vi kan spærre eller deaktivere din konto når som helst under salget eller begrænse din mulighed for at få adgang til eller opdatere dine kontoindstillinger.

- **Vi kan tilbagekalde eller ikke acceptere et bud eller brug af muligheden "Køb nu"**

Vi kan afvise ethvert bud eller enhver brug af muligheden "køb nu". Vi kan også tilbagekalde tidligere accepterede bud eller brug af muligheden køb nu. Det kan f.eks. være, hvis en bruger laver en fejl ved indtastningen af sit bud, eller hvis der er et teknisk problem.

- **Vi kan fjerne et bud eller en genstand eller annullere en auktion eller et salg**

Vi kan fjerne et bud, brug af "køb nu"-muligheden, eller en genstand fra en aktiv auktion. Vi kan også annullere en auktion eller et salg, herunder hvis vi har mistanke om tekniske problemer, overtrædelse af vilkår (f.eks. falsk budgivning) eller overtrædelse af love vedrørende sanktioner, eksportkontrol eller kulturel ejendom.

- **Vi kan genstarte, sætte onlineauktioner på pause eller forlænge dem**

Vi kan genstarte en auktion, sætte sluttidspunktet på pause eller forlænge en auktion ud over det oprindelige sluttidspunkt, enten for hele auktionen eller for en genstand i auktionen. For eksempel, hvis vi oplever et udfald eller et teknisk problem.

- **Vi afgør udfaldet af en auktion eller et salg**

Vi bruger vores budlog til at afgøre, hvem der har afgivet det højeste gyldige bud. Hvis der nogensinde er forskel på budloggen og det, der vises på skærmen eller i meddelelser, har budloggen forrang.

I nogle tilfælde kan vi annullere et salg eller genindføre en genstand. Det kan ske, hvis der har været et teknisk problem, en afbrydelse eller en anden fejl eller uregelmæssighed under auktionen. Hvis det sker, vil vi informere de berørte budgivere så hurtigt, som vi med rimelighed kan.

Hvis et bud fjernes ved en fejl, eller hvis en system- eller menneskelig fejl påvirker resultatet af en auktion, kan vi korrigere udfaldet. Det kan omfatte at omstøde et salg og tildele genstanden til den korrekte højestbydende. I disse tilfælde refunderer vi den berørte køber fuldt ud, herunder eventuelle gebyrer for køberbeskyttelse, men vi er ikke ansvarlige for yderligere omkostninger eller tab.

- **Vi kan annullere et salg**

Hvis det er nødvendigt, kan vi annullere et salg. Dette kan f.eks. ske, hvis:

- Vi mener, at genstanden er forfalsket eller stjålet.
- En uforudsigelig situation betyder, at salgskontrakten ikke kan opfyldes (kaldet force majeure).

Du accepterer uigenkaldeligt, at vi har denne (tredjepart) ret i henhold til salgskontrakten, og at denne ret kan påberåbes mod dig. Du giver os også en uigenkaldelig fuldmagt til at påberåbe os denne ret.

Hvis en bruger har skylden, har vi stadig ret til at opkræve køberbeskyttelsesgebyret fra køberen og sælgersuccesgebyret fra sælgeren og enhver bøde, der påberåbes mod brugeren for misligholdelse.

Vi giver dig altid besked om, at vi annullerer salget, og hvad der behøves fra din side.

- **Vi guider sælgeren om, hvad vedkommende skal gøre med en usolgt genstand**

Hvis en genstand ikke sælges, kan vi sætte den på auktion igen, tilbyde den til højestbydende eller næsthøjestbydende eller sælge den via køb nu. Vi træffer denne beslutning i samråd med sælgeren.

- **Vi kan træffe beskyttelsesforanstaltninger**

Hvis du har overtrådt vores vilkår, især hvis du ikke har opfyldt dine forpligtelser i henhold til en salgskontrakt, kan vi suspendere, tilbageholde eller tilbageføre betalinger eller refunderinger til dig.

Vi kan bruge disse og andre beskyttelsesforanstaltninger til at holde Catawiki sikker mod krænkende, svigagtig eller på anden måde upassende adfærd, eller for at overholde gældende love. Eksempler på adfærd, som vi kan træffe beskyttelsesforanstaltninger mod, omfatter gentagne gange at fremsætte falske og uretfærdige påstande eller nægte at sende genstande, du har solgt på vores onlinemarkedsplads.

Vi kan fjerne lister, annullere transaktioner eller suspendere konti, hvis vi har mistanke om en overtrædelse af loven eller disse vilkår. Det gælder også spørgsmål om kulturel ejendom, sanktioner, eksportkontrol, moderne slaveri eller menneskerettigheder.

- **Samarbejde med offentlige myndigheder**

Catawiki vil underrette og samarbejde fuldt ud med kompetente offentlige myndigheder, hvor det kræves, og forventer det samme af dig, herunder at give nøjagtige oplysninger og dokumentation, når det kræves.

- **Opsigelse på grund af konkurs eller insolvens**

Vi kan straks suspendere eller opsig din adgang til vores tjenester, hvis du indgiver konkursbegæring, erklæres insolvent, indleder likvidationsbehandling eller foretager en overdragelse til fordel for kreditorer. Det gælder, uanset om sagen er frivillig eller ufrivillig, og uanset om du er en privatperson eller en virksomhed.

- **Vores beslutning er endelig**

Hvis der opstår fejl i forbindelse med budgivning eller salg før, under eller efter auktionen, er vores beslutning om at udøve nogen af de rettigheder, vi har til rådighed, endelig.

- **Forventninger til adfærd og håndhævelse af misbrug**

Vi forventer, at alle brugere følger vores [retningslinjer for fællesskabet](#), om forklarer, hvilken adfærd der er passende, når man bruger vores onlinemarkedsplads. For at forstå, hvordan vi vurderer og reagerer på alvorligt eller gentaget misbrug, se vores [politik vedrørende misbrug](#).

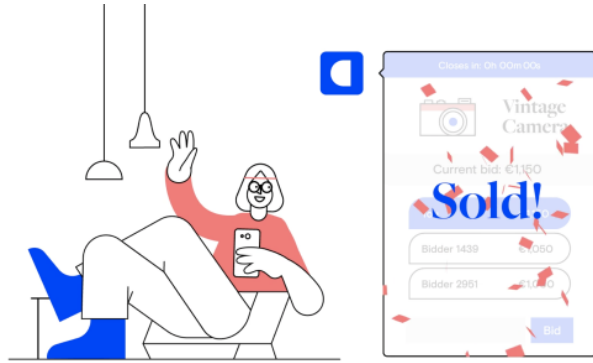
- **Bøde for overtrædelse af vores vilkår**

Vi kan pålægge en øjeblikkelig bøde på 15% af købsprisen for en genstand eller 1.000 EUR, alt efter hvad der er højest, for hver individuel overtrædelse af vores vilkår. For enhver overtrædelse af vores vilkår, der ikke er relateret til et specifikt salg, vil denne bøde være 1.000 EUR.

Bødebeløbet stiger med 10% for hver betalingsfrist, der overskrides, og for hver efterfølgende overtrædelse.

**Opsummering:** Hvis integriteten af vores platform eller en onlineauktion er i fare, eller hvis der er et krav, kan vi træffe visse foranstaltninger. De handlinger, vi foretager under disse ekstraordinære omstændigheder, hjælper med at holde Catawiki sikker, retfærdig og fornøjelig.

## Praktikaliteter



### Artikel 14: Karakteren af en onlinemarkedsplads

At drive en onlinemarkedsplads betyder, at tilgængelighed, sikkerhed og funktionalitet er forskellig fra en offline markedsplads. På grund af dette er der nogle situationer, vi ikke kan kontrollere, eller handlinger, vi er nødt til at gøre for at holde Catawiki sikker og retfærdig.

- **Tilgængelighed**

Vi kan til enhver tid foretage ændringer på vores onlinemarkedsplads. For eksempel for at:

- Rette eventuelle fejl eller udeladelser i nogen del af vores onlinemarkedsplads.
- Teste nye funktioner, eller foretage ændringer af eksisterende funktioner.
- Foretage ændringer i funktionaliteten eller indholdet på vores onlinemarkedsplads.

Vi kan også sætte driften på pause eller stoppe dele af den eller hele vores onlinemarkedsplads. For eksempel, hvis vi skal udføre vedligeholdelse. Vi kan ikke garantere, at vores onlinemarkedsplads eller nogen af dens funktioner vil være tilgængelig på et bestemt tidspunkt eller på et bestemt sted eller for en bestemt bruger.

- **Sikkerhed**

Vi har et dedikeret sikkerhedsteam, der overvåger vores markedsplads for trusler og proaktivt arbejder på at holde den sikker. Dog kan vi ikke garantere, at vi ikke vil kunne opleve et sikkerhedsbrud, for eksempel forsøg på hacking eller vira.

- **Funktionalitet**

Vi gør vores bedste for at lytte til din feedback og konsekvent forbedre os. Men vi kan ikke garantere, at vores onlinemarkedsplads vil være fri for fejl, eller, at den vil opfylde dine forventninger.

Vi kan anvende kontroller eller begrænsninger for, hvordan priser, herunder forsendelsesomkostninger, præsenteres eller bestilles på vores onlinemarkedsplads. Dette kan omfatte foranstaltninger til at beskytte købernes tillid, sikre fair priser eller forbedre brugeroplevelsen.

Vi kan personliggøre, hvordan genstande, indhold eller anbefalinger rangeres eller vises på vores onlinemarkedsplads. Dette kan afhænge af identifikatorer som f.eks. dine kontooplysninger, når du er logget ind, og for besøgende, der ikke er logget ind, af enheds-id, placering eller browseradfærd. Vi bruger også automatiserede systemer til at hjælpe med at rangere, anbefale eller personliggøre det, du ser. Disse systemer kan tage højde for faktorer som genstandens kvalitet, købers interesse og sælgers præstation. Vi kan også bruge de oplysninger, du deler med os, til at levere målrettet markedsføring og skræddersy din oplevelse.

[Læs mere om, hvordan rangering og søgning fungerer.](#)

- **Virtuel gennemgang**

Vores eksperter gennemgår og udvælger virtuelt genstande, der skal sælges på Catawiki. Dog, fordi gennemgangsprocessen er virtuel, kan vi ikke garantere eksistensen, kvaliteten, sikkerheden eller lovligheden af genstande, der sælges på vores onlinemarkedsplads, eller at genstande er som sælger har beskrevet dem. Dette er alene vores sælgeres ansvar.

Mindre tegn på alder, slid eller manuelt håndværk er almindelige i særlige genstande og betyder ikke altid, at genstanden ikke var som beskrevet.

- **Uafhængige brugere**

Brugerne handler selvstændigt på vores onlinemarkedsplads. Det betyder, at vi ikke kan garantere sandheden eller nøjagtigheden af det, brugerne deler. Det omfatter sælgers annoncer, beskrivelser eller herkomstdokumenter og købers feedback eller beskeder.

Vi kan heller ikke garantere, at sælgere vil levere genstande, at købere vil betale for dem, eller at nogen af parterne vil gennemføre en transaktion eller returnere.

Hver bruger er ansvarlig for det indhold, de uploader eller deler. Vi er ikke ansvarlige for nøjagtigheden, lovligheden eller ægtheden af dette indhold. Vi kan til enhver tid fjerne det uden ansvar.

- **Dine forventninger**

Vi kan ikke garantere, at resultaterne af at bruge vores onlinemarkedsplads vil opfylde dine forventninger. Vi kan f.eks. ikke garantere, at din genstand vil blive solgt eller vil blive solgt til en pris, der lever op til dine forventninger.

- **Intet ansvar**

Medmindre loven kræver andet, og bortset fra de undtagelser, der er anført nedenfor, kan vi ikke holdes ansvarlige for tab eller skader i forbindelse med din brug af vores markedsplads. I bredeste forstand omfatter dette også, men er ikke begrænset til, specifikke situationer som f.eks:

- Handlinger, der strider mod vores vilkår og ulovlig brug af vores markedsplads.
- Levering af vores tjenester og vores onlinemarkedsplads, herunder men ikke begrænset til din brug af vores tjenester.
- Falske eller unøjagtige kontooplysninger, der ikke deler oplysninger eller data, vi beder om.
- Din budgivning, køb eller salg af genstande på vores onlinemarkedsplads.
- Din afsendelse eller returnering af genstande.

- Nøjagtigheden af vores estimer, det tilfælde, at genstande værdiansættes til eller sælges for mere eller mindre end det anslåede beløb.
- Ethvert fald i værdi, manglende investeringsafkast eller manglende mulighed for at videresælge en genstand. Genstande, der sælges på vores onlinemarkedsplads, er ikke beregnet til investering eller videresalg. Hvis du vælger at købe med sådanne intentioner, gør du det helt på egen risiko.
- Fejl i beskrivelser af genstande forårsaget af (maskin)oversættelse.
- Eventuelle fejl, udeladelser eller uoverensstemmelser i indhold, der er genereret eller oversat ved hjælp af kunstig intelligens (AI), herunder på genstandssider, genstandsbeskrivelser eller andre dele af vores onlinemarkedsplads.
- Eventuelle konsekvenser af brugeruploadede fotos eller videoer, herunder deling af personlige data, krænkelse af tredjeparts rettigheder eller upassende eller vildledende indhold.
- Alt brugermateriale, vi måtte fjerne eller ændre.
- Opfyldelsen, indgåelsen, annulleringen eller opsigelsen af salgskontrakten, herunder håndhævelse af vores rettigheder i henhold til salgskontrakten.
- Tilstanden eller funktionen af genstande købt hos Catawiki.
- Alle rimelige foranstaltninger, vi træffer for at løse sager eller holde vores markedsplads sikker og fair, herunder enhver løsning, der leveres for at løse en sag (se [artikel 11](#) og [artikel 13](#)).
- Fejl i nogle af vores offentliggjorte tekster. For eksempel i vores hjælpecenter eller vores vilkår og politikker.
- Brugermateriale eller kommunikation, der er forkert, ulovlig eller krænker tredjeparts rettigheder.
- Din brug af tjenester fra tredjepartstjenesteudbydere.
- Utilgængelighed, tekniske problemer eller andre problemer, der begrænser din adgang til vores markedsplads.

- **Begrænsning af ansvar**

Hvis vi holdes ansvarlige for en handling eller undladelse, er vores ansvar kun begrænset til direkte skader. Direkte skader refererer kun til påviselige økonomiske tab og rimelige omkostninger, der er nødvendige for at forhindre, begrænse eller undersøge skader. Vi er aldrig ansvarlige for indirekte skader, følgeskader eller særlige skader. Disse omfatter, men er ikke begrænset til, tab af indkomst, fortjeneste, omsætning, data, forventede besparelser eller goodwill.

Vores samlede ansvar er altid begrænset til det beløb, vi har opkrævet dig i de tre måneder, der går forud for hændelsen, eller femhundrede EUR, alt efter hvad der er lavest. Denne ansvarsbegrænsning gælder også for vores ledelse, direktører, eksperter og andre medarbejdere, repræsentanter og juridiske efterfølgere.

Denne begrænsning gælder ikke i tilfælde af grov uagtsomhed, forsætlig forsømmelse eller skader som følge af skade på liv, krop eller helbred. Vi er ikke ansvarlige for resultater, hvis du stoler på foreslåede eller anslåede mindstepriser, genstandsværdier eller forsendelsesomkostninger. Du er alene ansvarlig for dine beslutninger om priser og forsendelse.

- **Skadesløsholdelse**

Hvis du overtræder disse vilkår eller nogen af de politikker, der henvises til, en salgskontrakt, gældende lov eller foretager en svigagtig eller ulovlig handling, accepterer du at holde os og vores tilknyttede selskaber, direktører, medarbejdere og repræsentanter skadesløse for alle krav, tab eller omkostninger, der måtte opstå som følge heraf. Dette omfatter krav fra brugere, tredjeparter eller offentlige myndigheder og dækker alle rimelige omkostninger, vi pådrager os for at reagere på eller løse sådanne krav. Den dækker også problemer såsom lovmæssige bøder, tvister om intellektuel ejendomsret, bedrageri eller problemer med forfalskede, stjålne, plyndrede eller ulovligt eksporterede genstande i forbindelse med din brug af vores markedsplads.

Dette gælder ikke, hvis problemet skyldes vores egen grove uagtsomhed eller forsætlige forsømmelse, eller hvis lovgivningen om forbrugerbeskyttelse begrænser erstatningsforpligtelserne.

- **Ikke-fuldbyrdelse**

Nogle processer, kontroller eller handlinger, der er nævnt i disse vilkår, kan anvendes selektivt, ændres eller slet ikke anvendes. Hvis vi af en eller anden grund vælger ikke at håndhæve nogen del af vores aftaler med dig, betyder det ikke, at vi giver afkald på disse eller andre rettigheder, vi har i henhold til vores aftaler.

**Opsummering:** Vi arbejder hårdt på at holde Catawiki sikker og godt velfungerende. Men vi kan ikke give garantier for eller være ansvarlige for funktionen og tilgængeligheden af vores onlinemarkedsplads eller vores brugeres adfærd.

## Artikel 15: Ændring af vores vilkår

Vi kan til enhver tid ændre dele af eller alle vores vilkår, politikker, retningslinjer og hjælpecenter ved at offentliggøre de ændrede oplysninger på vores onlinemarkedsplads. Hvis en ændring af vilkårene i væsentlig grad påvirker dine rettigheder eller forpligtelser, sender vi dig en e-mail eller gør dig opmærksom på ændringerne, når du bruger vores onlinemarkedsplads eller påvirkede tjenester.

- **Accept af de ændrede vilkår**

Hvis du fortsætter med at bruge vores onlinemarkedsplads, efter at vilkårene er blevet ændret eller suppleret, accepterer du uigenkaldeligt de ændrede eller supplerede vilkår.

- **Afvisning af de ændrede vilkår**

Hvis du ikke ønsker at acceptere de ændrede eller supplerede vilkår, kan du ikke fortsætte med at bruge onlinemarkedspladsen, og vi bliver nødt til at slette din konto.

- **Individualitet**

Hvis nogle dele af vores vilkår er ugyldige af en eller anden grund, er du stadig bundet af resten af vilkårene. Vi bestræber os på at erstatte ugyldige dele af vilkårene med de korrekte oplysninger så hurtigt som muligt. De opdaterede dele af vilkårene vil have de samme juridiske konsekvenser som de ugyldige dele, de erstatter.

- **Overførsel af rettigheder til en tredjepart**

Vi kan overføre rettigheder og forpligtelser, der følger af disse vilkår, til tredjeparter. Ved at acceptere disse vilkår accepterer du en sådan overførsel af rettigheder.

**Opsummering:** Fra tid til anden opdaterer vi disse vilkår, vores politikker, retningslinjer og hjælpecenter. Hvis ændringer i vilkårene i væsentlig grad påvirker din brug af vores onlinemarkedsplads, giver vi dig besked.

## Artikel 16: Anmeldelser og kontakt

- **Kontakt til andre brugere**

Efter at du har købt eller solgt en genstand, kan du bruge vores interne beskedssystem til at kommunikere direkte med den anden bruger. Dette system er en fantastisk måde at arrangere levering eller afhentning af en genstand på, eller for købere at stille spørgsmål om genstanden.

- **Du kan skrive anmeldelser og svare på dem**

Feedback er meget vigtigt. Det hjælper købere med at føle den samme tillid som dig, når de afgiver deres bud eller køber, og det hjælper sælgere ved at vise dem, hvad de gør godt, og hvad de kan forbedre.

Når en genstand er købt, og sælgeren har sendt den, kan køberen [give en anmeldelse](#) af sin oplevelse. Sælgeren kan derefter svare på denne anmeldelse.

I nogle tilfælde ændrer vi anmeldelserne, hvis sagerne siden er blevet løst, eller hvis der er en åbenlys fejl.

Læs mere i vores [anmeldelsespolitik](#).

- **Vær respektfuld og følg reglerne**

Du må ikke bruge det interne meddelelsessystem, anmeldelsessystemet eller nogen anden form for kommunikation til at:

- At sende uopfordrede reklamer eller kampagner, anmodninger om donationer eller spam.
- Fornærme, chikanere eller diskriminere andre brugere eller vores medarbejdere.
- Indgå en aftale med en bruger uden for vores onlinemarkedsplads med det formål at undgå køberbeskyttelse og sælgersuccesgebyrer.

Vi forventer, at du altid følger vores [brugerkommunikations- og antichikanepolitik](#) når du kommunikerer med andre brugere.

- **Kontakt os**

Hvis du har spørgsmål om vores onlinemarkedsplads, vores tjenester eller vores vilkår, eller hvis du oplever tekniske problemer, er vores interne supportteam klar til at hjælpe. Vi bestræber os på at svare hurtigt og om muligt give et brugbart svar eller en løsning.

Du kan kontakte vores supportteam via hjælpecentret–

Offentlige myndigheder kan kontakte os via vores dedikerede kanal på [lawenforcement@catawiki.nl](mailto:lawenforcement@catawiki.nl)

**Opsummering:** Hvis du har købt eller solgt en genstand, kan du kontakte den anden bruger for spørgsmål eller for at lave aftaler. Du kan altid kontakte os, hvis du har problemer eller feedback.