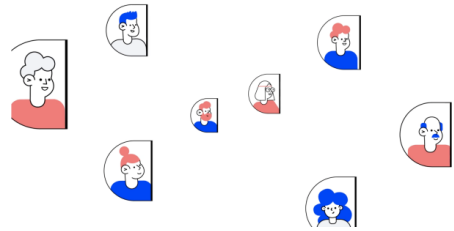


# Conditions d'Utilisation – Conditions Générales

Valable à partir du 31 octobre, 2025

Catawiki est le principal marché en ligne dédié aux objets d'exception, permettant à chacun de vivre pleinement sa passion. Chaque semaine, plus de 75 000 objets sont mis en vente. Chaque objet est sélectionné par un de nos experts.

## Contrats entre **vous et nous**



### Article 1: Conditions d'utilisation

Nos Conditions d'utilisation (« Conditions » en abrégé) ainsi que les autres documents que nous mentionnons ci-dessous constituent des contrats juridiquement contraignants entre vous et nous. Les présentes Conditions s'appliquent à votre utilisation de notre site web, incluant ses sous-pages et sous-domaines, nos applications mobiles et tablettes, nos interfaces de programmation d'applications, et tous les services associés.

Nos Conditions définissent les règles applicables à la navigation, aux enchères, à l'achat et à la vente sur Catawiki. Tous les utilisateurs de notre marché en ligne sont tenus d'accepter et de respecter nos Conditions.

Nous avons structuré nos Conditions en trois parties : les Conditions d'utilisation, applicables à tous les utilisateurs de notre plateforme en ligne, ainsi que des Conditions pour les acheteurs et pour les vendeurs, qui s'appliquent respectivement lors de vos interactions en tant qu'acheteur ou vendeur. Cela vous permet d'accéder en priorité aux informations les plus pertinentes en fonction de votre rôle.

### [Conditions pour les acheteurs](#)

Si vous souhaitez enchérir ou acheter des objets, ces Conditions s'appliquent à vous.

### [Conditions pour les vendeurs](#)

Si vous cherchez à soumettre ou à vendre des objets, ces Conditions s'appliquent à vous.

Nous proposons également des conseils supplémentaires dans notre [Aide](#). En cas de divergence entre le contenu des Conditions et celui de l'Aide, le contenu des Conditions prévaut.

Ces Conditions sont rédigées dans un langage clair afin d'en faciliter la compréhension. Si certains termes ou expressions nécessitent des éclaircissements, vous trouverez leur définition dans notre [glossaire](#).

L'ensemble des contenus de notre site web et de nos applications, y compris les présentes Conditions, a été initialement rédigé en anglais. Ces contenus sont également disponibles traduits en plusieurs langues. Catawiki peut utiliser l'intelligence artificielle (IA) pour traduire ou générer ce contenu, y compris sur les pages d'objets et d'autres sections de notre marché en ligne. En cas de divergence entre la version anglaise et une autre version linguistique, la version anglaise prévaudra.

[En savoir plus sur notre utilisation de l'IA.](#)

Nos Conditions, politiques et articles de l'Aide ont été établis conformément à la législation néerlandaise. Tous les termes et concepts juridiques utilisés dans les présentes Conditions seront interprétés conformément au droit néerlandais.

Tous les contenus présents sur notre plateforme en ligne sont protégés par le droit d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle. Tous les contenus de notre marché en ligne (textes, photos, vidéos et autres matériaux fournis par Catawiki, les vendeurs ou des tiers) sont protégés par le droit d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle. Leur utilisation, reproduction ou diffusion est interdite sans autorisation, sauf disposition légale contraire.

Pour en savoir plus, consultez notre [Déclaration sur les droits d'auteurs](#).

## **Article 2 : Consignes et politiques**

Outre nos Conditions, nous disposons d'un certain nombre de [consignes](#) et de [politiques](#) afin que notre marché en ligne reste sûr et fiable pour nos utilisateurs. Celles-ci incluent :

- **[Consignes de soumission](#)**

Nos consignes pour la soumission d'objets orientent les vendeurs sur les objets que nos experts acceptent habituellement de mettre en vente et sur la meilleure façon de les présenter. Pour en savoir plus, consultez nos Conditions pour les vendeurs.

- **[Politique en matière d'évaluation](#)**

Les acheteurs peuvent laisser un commentaire sur les vendeurs auprès desquels ils effectuent des achats. Les vendeurs sont en droit de répondre à ce commentaire. Dans un souci de transparence, nous publions ces commentaires sur notre plateforme visible publiquement.

- **[Politique en matière de communication avec les utilisateurs et de lutte contre le harcèlement](#)**

Il est important pour nous que chaque utilisateur soit traité avec courtoisie et respect. Nous n'acceptons absolument aucune communication déplacée, offensante, haineuse ou menaçante envers l'un de nos utilisateurs ou l'un de nos employés.

Toutes nos consignes et politiques sont considérées comme faisant partie intégrante de nos Conditions. En cas de divergences entre nos Conditions d'utilisation et nos consignes et politiques, les Conditions d'utilisation prévaut.

**En résumé :** nous avons mis en place plusieurs consignes et [politiques](#) afin que Catawiki soit un site fiable et respectueux pour nos utilisateurs.

### **Article 3 : Autres accords et réglementations**

Votre utilisation de notre marché en ligne peut également être régie par d'autres accords ou lois et réglementations internationales en vigueur et nous nous attendons à ce que vous les respectiez. Celles-ci incluent :

- **Contrat de vente**

L'acheteur et le vendeur concluent un [contrat de vente](#) pour chaque objet vendu sur notre marché en ligne. Pour de plus amples informations, consultez l'[Article 10](#).

- **Conditions d'utilisation pour les vendeurs professionnels**

Dans certaines situations, les vendeurs professionnels peuvent disposer de leurs propres Conditions d'utilisation. Celles-ci peuvent s'appliquer à un achat en plus du contrat de vente. Toutefois, celles-ci doivent être communiquées avant la vente et ne pas aller à l'encontre de nos Conditions. En cas de conflit, nos Conditions et notre modèle de contrat de vente prévalent toujours sur les conditions des autres parties.

- **Lois et réglementations concernant certains objets**

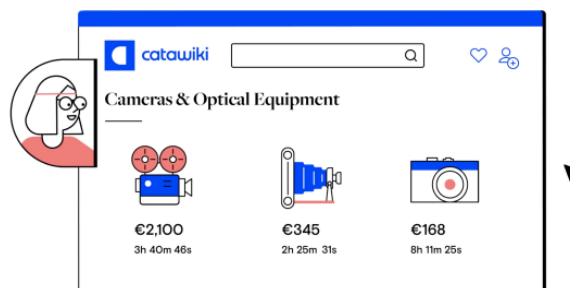
Il existe des lois et des réglementations pour certains types d'objets vendus sur Catawiki. Citons par exemple l'alcool, les armes (y compris les armes historiques), les contenus explicites ou les objets protégés par la législation sur le patrimoine culturel ou les espèces menacées.

- **Lois et réglementations applicables à votre situation**

En utilisant notre Site de vente en ligne, vous êtes dans l'obligation de respecter toutes les lois en vigueur au niveau national, européen et international ainsi que les réglementations contraignantes concernant les ventes aux enchères, la mise en vente, l'achat et la vente d'objets.

**En résumé** : nous attendons de vous que vous vous conformiez à toutes les lois et réglementations qui s'appliquent à vous ou aux objets que vous achetez ou vendez. Nos Conditions prévalent sur vos conditions ou celles de tiers.

## Catawiki **mode d'emploi**



### **Article 4 : Catawiki est un marché en ligne**

Catawiki est un marché en ligne. Nous mettons en relation les acheteurs et les vendeurs d'objets d'exception par le biais d'enchères en ligne automatisées ou par d'autres méthodes de vente. Pour en savoir plus [sur nous, cliquez ici](#).

- **Nous agissons en tant que facilitateur, et non en tant que vendeur**

Catawiki ne fonctionne pas comme une maison de vente aux enchères traditionnelle. Nous n'avons pas la propriété des produits répertoriés ou vendus sur notre plateforme en ligne. Ceci implique que nos acheteurs acquièrent directement leurs objets auprès des vendeurs présents sur notre plateforme en ligne. Catawiki n'est pas une société de ventes volontaires (OVV) au sens du droit français. Les ventes sont conclues directement entre les vendeurs et les acheteurs. Catawiki agit uniquement en tant que plateforme intermédiaire. Le contrat de vente est conclu directement entre l'acheteur et le vendeur (Catawiki n'en est pas partie). Il est important que l'acheteur et le vendeur remplissent leurs obligations conformément au contrat de vente.

Nous offrons des services aux acheteurs et aux vendeurs en vue de leur assurer la meilleure expérience possible lors du processus d'enchères, des achats ainsi que des ventes sur notre plateforme en ligne. Les vendeurs sont responsables des objets qu'ils proposent, y compris de leur description, de leur emballage, de leur livraison ainsi que de leur conformité légale. Cela signifie que la responsabilité de l'authenticité, de la provenance et de la légalité des objets incombe au vendeur.

[En savoir plus sur la répartition des responsabilités.](#)

**En résumé :** nous sommes un marché en ligne. Nous ne vendons pas d'objets nous-mêmes et nous ne faisons pas partie du contrat de vente conclu entre les acheteurs et les vendeurs.

## **Article 5 : Services et frais**

Nous assurons le fonctionnement d'un marché en ligne qui met en relation acheteurs et vendeurs. Nous fournissons la plateforme, les outils et les services permettant de proposer, d'enchérir et d'acheter des objets. Le contrat de vente est conclu directement entre l'acheteur et le vendeur.

Chacun s'acquitte des frais liés aux services que nous fournissons. En utilisant notre marché en ligne, vous reconnaissez que nous apportons des services aux deux parties de la transaction.

- **Les experts évaluent et sélectionnent virtuellement les objets**

Nous faisons appel à des experts qui possèdent de nombreuses années d'expérience dans leur domaine de spécialisation. Ils évaluent et sélectionnent virtuellement les objets qui seront mis en vente sur Catawiki. Les experts consultent nos [Consignes pour la soumission d'objets](#) lorsqu'ils décident des objets à sélectionner. Il nous appartient, ainsi qu'à nos experts, de décider quels objets sont susceptibles de figurer dans nos ventes. Pour en savoir [plus sur le rôle de nos experts, cliquez ici](#).

- **Services de notre plateforme**

Nous fournissons un certain nombre d'autres services à nos utilisateurs, afin que les acheteurs puissent trouver les objets d'exception qu'ils recherchent et que les vendeurs puissent proposer leurs objets à un public international d'enchérisseurs partageant les mêmes passions. Nos services contribuent également à garantir un processus de vente et d'après-vente fluide et efficace.

- **Fournisseurs de services tiers**

Afin de renforcer votre expérience et de vous offrir un marché en ligne sûr et fiable, nous pouvons faire appel à des fournisseurs de services tiers, tels que des fournisseurs de paiement ou de livraison, ou en recommander. Votre utilisation de leurs produits, services, applications ou sites web peut être soumise à leurs conditions générales ainsi qu'à d'autres politiques. Par conséquent, des frais supplémentaires peuvent parfois être appliqués. Si tel est le cas, nous vous le ferons savoir.

- **Services auxiliaires**

Nous pouvons également proposer des services supplémentaires, également appelés « services auxiliaires ». Ces services peuvent inclure la livraison, l'assurance, la photographie ainsi que des services d'évaluation par un tiers. Des frais supplémentaires peuvent vous être facturés si vous avez recours à ces services. Nous vous en informerons avant de vous facturer.

- **Les acheteurs paient des Frais de protection des acheteurs**

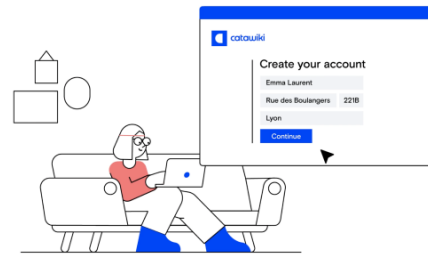
Pour toute vente, les acheteurs paient les Frais de protection des acheteurs. Les frais pour les acheteurs s'élèvent en règle générale à 9 % du prix d'achat et à un [montant fixe supplémentaire](#). Ces frais incluent la TVA (le cas échéant). Nous ajoutons ces frais au total des coûts que les acheteurs règlent lors de l'étape de paiement. Des réductions ou des promotions peuvent s'appliquer. Nous vous informerons toujours des frais en vigueur avant que ceux-ci ne vous soient facturés.

- **Les vendeurs paient des Frais de réussite du vendeur**

Les frais pour les vendeurs s'élèvent en règle générale à 12,5 % du prix d'achat et à un [montant fixe supplémentaire](#). Ces frais ne comprennent pas la TVA (le cas échéant). Ces frais sont déduits du paiement que les vendeurs reçoivent après la vente. Si vous êtes sujet à des frais différents, nous vous en aviserons.

**En résumé :** nous proposons des services aux acheteurs ainsi qu'aux vendeurs, notamment l'évaluation virtuelle des objets et la mise à disposition d'une plateforme sûre et fiable pour nos utilisateurs. Nous facturons des frais pour nos services. Dans le cadre de nos services, nous pouvons avoir recours aux services de tiers.

## Votre compte **et vous-même**



### Article 6 : Votre compte Catawiki

Avant de pouvoir enchérir, acheter ou soumettre un objet pour sa mise en vente, vous devez créer un compte Catawiki. Toute personne d'âge légal peut créer un compte.

- **Pays pris en charge**

Afin de créer un compte, vous devez résider dans l'un des pays que nous prenons en charge. Vous ne pouvez enchérir qu'à partir de pays où les enchérisseurs sont pris en charge et vendre à partir de pays où les vendeurs sont pris en charge.

Si, pour quelque raison que ce soit, un pays précédemment pris en charge est ajouté à notre liste de pays non pris en charge et que vous résidez dans ce pays, nous vous en informerons. Dans ce cas, nous pouvons être amenés à restreindre nos services ou à suspendre, voire résilier votre compte.

[Pays où les enchérisseurs et les acheteurs sont pris en charge](#)

[Pays où les vendeurs sont pris en charge](#)

- **Veillez fournir des informations complètes**

Veillez fournir des informations complètes et exactes sur vous-même et/ou votre société. Il est interdit de fournir de fausses informations ou de se faire passer pour une autre personne et/ou société.

- **Maintenez vos informations à jour**

Vous êtes responsable de la mise à jour des informations concernant votre compte afin de garantir le bon déroulement de la vente et de la livraison des objets. N'oubliez pas non plus que nos prestataires de services de paiement ou nous-mêmes pouvons vous demander des informations supplémentaires après la création de votre compte.

- **Données pour les obligations de déclaration**

Conformément aux lois et réglementations en vigueur, nous pouvons être amenés à recueillir certaines données vous concernant, afin, par exemple, de les communiquer à l'administration fiscale. Si nous vous demandons de telles données, vous confirmez que vous les communiquerez de manière adéquate et dans les délais impartis. En cas de défaut de communication des données demandées, nous pouvons suspendre (temporairement) votre compte ou prendre l'une des autres mesures mentionnées à l'[Article 13](#).

- **Vérification des informations**

Nous, ainsi que certains de nos prestataires de services, sommes légalement tenus de vérifier certaines données que vous partagez avec nous. Cela implique que nous pourrions, en cas d'incohérence ou d'inexactitude, vous solliciter pour compléter ou corriger certaines données que vous avez partagées avec nous.

- **Identification**

Il est possible que notre société, nos prestataires de services de paiement ou tout autre tiers auquel nous faisons appel pour la fourniture de nos services soient amenés à vous demander de vous identifier dans le cadre de l'enregistrement de votre compte ou de la conclusion d'une vente. Si la vérification de votre identité n'aboutit pas, il se peut que vous ne puissiez pas ouvrir de compte, ni conclure de vente ou recevoir de paiement.

Toutes les données communiquées à des fins de signalement et/ou d'identification seront traitées conformément à notre [Déclaration de confidentialité et de protection des données](#).

- **Mineurs**

Si vous êtes mineur et n'avez pas l'âge légal de consentement dans votre pays, vous ne pouvez pas utiliser notre marché en ligne sans la supervision d'un adulte. Nous pouvons suspendre ou supprimer tout compte que nous soupçonnons raisonnablement d'être géré par un mineur non supervisé.

- **Choisissez un nom d'utilisateur approprié**

Votre nom d'utilisateur doit être approprié et ne pas être offensant, vulgaire ou équivoque. Il ne doit pas non plus enfreindre les droits de propriété intellectuelle ou autres droits de tiers. Nous pouvons être amenés à refuser un nom d'utilisateur particulier ou à demander aux vendeurs de modifier leur nom d'utilisateur s'il est identique ou très proche de celui d'un vendeur déjà existant.

- **Protégez votre compte**

Ne communiquez jamais votre nom d'utilisateur ni votre mot de passe. Vous êtes responsable de toute activité liée à votre compte, y compris toute obligation de paiement ou de livraison. Nous partons du principe que vous seul pouvez vous connecter à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe. Afin de garantir la sécurité de votre compte, nous vous conseillons de mettre régulièrement à jour votre mot de passe.

- **Votre compte est sous votre responsabilité**

Votre compte est sous votre responsabilité et vous utilisez notre site de vente en ligne à vos propres risques. Il en va de même pour votre utilisation de moyens techniques, tels qu'un ordinateur, un téléphone ou une connexion Internet.

- **Résiliation de votre compte**

Vous pouvez résilier votre compte à tout moment. Nous avons toutefois le droit de refuser la résiliation de votre compte si, par exemple, vous devez encore exécuter certaines obligations (telles que des obligations de paiement ou de livraison) envers un utilisateur ou nous-mêmes.

Si vous résiliez votre compte, cela ne signifie pas nécessairement que toutes vos données personnelles seront automatiquement supprimées. Notre [Déclaration de confidentialité et de protection des données](#) comporte de plus amples informations sur les données qui peuvent et ne peuvent pas être supprimées.

- **Rejet de l'enregistrement d'un compte**

Nous pouvons, à notre entière discrétion, refuser l'enregistrement d'un compte en vue d'enchérir ou de vendre des objets sur notre marché en ligne.

- **Divulgarion des coordonnées du vendeur**

Dans certains cas, nous pouvons divulguer des informations de base sur le vendeur (telles que le nom ou le lieu d'activité), si cela s'avère nécessaire pour résoudre des questions juridiques ou transactionnelles

**En résumé :** vous avez besoin d'un compte pour enchérir, acheter ou vendre sur Catawiki. Il est important que vous ajoutiez des informations exactes à votre compte, que vous les teniez à jour et que vous gardiez secrets votre nom d'utilisateur ainsi que votre mot de passe.

## **Article 7 : Vos données à caractère personnel**

Nous nous engageons à traiter vos données à caractère personnel avec soin et respect, et à les traiter de manière responsable. Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter notre [Déclaration de confidentialité et de protection des données](#). En règle générale, nous nous appuyons sur trois principes pour le traitement de vos données :

- **Faire preuve de transparence**

Nous souhaitons nous assurer que vous compreniez ce qu'il advient de vos données à caractère personnel et comment nous les traitons. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter.

- **Faire preuve de vigilance**

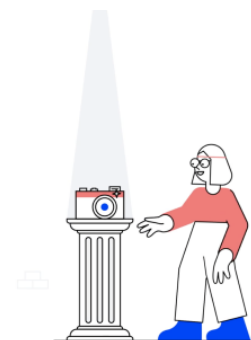
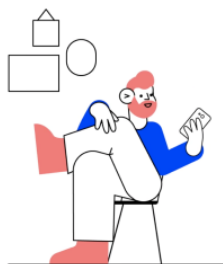
Vous nous faites confiance quant à la protection de vos données à caractère personnel. C'est pourquoi nous faisons preuve de vigilance dans l'utilisation que nous en faisons et de confiance dans les personnes avec qui nous les partageons. Nous surveillons en permanence tout risque susceptible d'affecter la sécurité ou l'intégrité de notre marché en ligne et de nos bases de données internes, ainsi que d'autres risques, tels que la fraude.

- **Faire preuve de pertinence**

Au cours de nos opérations, nous recueillons vos données à caractère personnel afin de nous aider à mieux comprendre votre utilisation de notre site de vente en ligne, et à déterminer comment nous pouvons apporter des améliorations et être plus pertinents pour vous. Nous nous efforçons néanmoins de ne recueillir que des données nécessaires, et de supprimer les données lorsqu'elles celles-ci s'avèrent inutiles.

**En résumé :** nous nous engageons à traiter vos données à caractère personnel avec soin et respect, et à les traiter de manière responsable. Nous utilisons vos données afin d'améliorer votre expérience, et nous nous efforçons d'être transparents quant aux données que nous recueillons et à la manière dont nous les traitons.

## Acheter et **vendre**



### **Article 8 : Fonctionnement des ventes aux enchères**

Nous organisons sur Catawiki des ventes en ligne d'objets d'exception. Les enchérisseurs peuvent faire des offres sur ces objets et le meilleur enchérisseur à la fin de la vente achète l'objet. Voici quelques précisions sur le fonctionnement de nos ventes :

- **Classement et recherche**

Le classement des objets dans une vente ou un flux est déterminé par les compétences de l'expert ainsi que par d'autres critères, comprenant des algorithmes ainsi que, le cas échéant, par des publicités payantes.

La présentation des objets et leur ordre d'apparition dans les résultats de recherche sont par défaut triés en fonction de la pertinence (telle que : artiste, année, couleur ou matériau), et, le cas échéant, de publicités payantes. Vous avez la possibilité de filtrer vos recherches en fonction de divers critères tels que la catégorie, la marque, ou la présence d'un prix de réserve. De plus, nous recourons à la personnalisation afin de vous assister dans la découverte de l'objet d'exception que vous apprécierez.

[Pour en savoir plus sur le classement et la recherche, cliquez ici.](#)

- **Chaque offre ou utilisation réussie de l'option d'Achat immédiat est contraignante.**

Chaque offre ou utilisation réussie de l'option d'Achat immédiat sur notre marché en ligne est contraignante. Autrement dit, vous ne pouvez pas retirer votre enchère ou votre utilisation de l'option d'Achat immédiat, et si vous êtes actuellement le meilleur enchérisseur ou si vous avez acheté immédiatement l'objet, vous acceptez de le payer (ainsi que de régler tous les autres coûts tels que les Frais de protection des acheteurs ainsi que les frais de port). [Pour en savoir plus sur les enchères, cliquez ici.](#)

Nous partons du principe que vous êtes la seule personne à utiliser votre compte. Cela sous-entend que nous supposerons que toutes les offres émanant de votre compte sont les vôtres. C'est pourquoi il est essentiel de sécuriser votre compte (voir [l'Article 6](#)).

- **Les ventes clôturent lorsque le temps imparti est écoulé ou lorsque l'option d'Achat immédiat est utilisée**

Les ventes se déroulent pendant une durée déterminée et clôturent lorsque le temps imparti est écoulé. La page de l'objet vous indique combien de temps il vous reste pour enchérir. Si vous utilisez l'option d'Achat immédiat, la vente de l'objet prendra fin dès que vous aurez payé l'objet.

- **Les ventes peuvent être prolongées**

Si vous placez une enchère pendant la dernière minute d'une vente aux enchères classique, celle-ci sera prolongée de 90 secondes. Chaque enchère supplémentaire placée pendant ce temps additionnel prolongera la vente de 90 secondes supplémentaires. Cela donne aux autres enchérisseurs intéressés une chance équitable de réagir.

Pour les Live Auctions, une règle différente s'applique. Si vous placez une enchère pendant les 15 dernières secondes d'une Live Auction, celle-ci sera prolongée de 10 secondes. Chaque enchère supplémentaire placée pendant ce temps additionnel prolongera la vente de 10 secondes supplémentaires.

- **Comment fonctionnent les prix de réserve ?**

Un vendeur peut fixer un prix de réserve pour son objet. Le prix de réserve est le montant minimum de l'offre que le vendeur acceptera pour la vente de son objet. Si, à la fin d'une vente, le prix de réserve n'est pas atteint, l'objet ne sera pas vendu et aucun contrat de vente ne sera conclu.

- **Nous pouvons faciliter les ventes après les enchères**

Si le prix de réserve d'un vendeur n'est pas atteint ou si une vente est annulée, nous pouvons proposer plusieurs options au vendeur. Ces options comprennent notamment la facilitation des ventes après les enchères en accordant au vendeur la possibilité de proposer l'objet au meilleur enchérisseur ou aux meilleurs enchérisseurs suivants. Voire de

proposer au vendeur de remettre l'objet en vente dans une autre vente Catawiki. Nous pouvons également contacter les utilisateurs afin de faire connaître et de faciliter ces solutions.

- **Les ventes sont supervisées par un notaire indépendant**

Nos ventes sont supervisées par un notaire indépendant, qui s'assure que nos Conditions sont bien respectées. Pour en savoir [plus sur le rôle du notaire, cliquez ici](#).

**En résumé** : toutes les offres sont contraignantes et le meilleur enchérisseur à la fin d'une vente est tenu de payer l'objet. Les ventes se clôturent à des heures prédéfinies pouvant être prolongées par des offres placées dans les 90 dernières secondes de la vente. Les ventes clôturent également lorsque vous utilisez avec succès l'option d'Achat immédiat.

## **Article 9 : Les règles des ventes en ligne**

Il est important que nos ventes soient équitables pour tous et se déroulent sans heurts. Afin de maintenir l'intégrité de notre marché en ligne et de nos ventes tout en nous assurant qu'elles sont exemptes d'interférences, de fraudes et de comportements illégaux, les règles suivantes s'appliquent :

- **Téléchargez du contenu approprié**

Vous ne pouvez pas publier, lister ou télécharger du contenu ou des objets inappropriés à quelque endroit que ce soit sur Catawiki. Cela inclut, sans s'y limiter, le matériel faisant la promotion de vous-même ou de votre activité.

- **Assurez-vous que vous pouvez utiliser nos services en toute légalité**

Vous ne pouvez utiliser nos services que si vous êtes autorisé à conclure des contrats juridiquement contraignants (vous devez, par exemple, avoir l'âge légal minimum requis). Vous ne pouvez pas utiliser Catawiki si l'utilisation de nos services vous est temporairement ou définitivement retirée. En outre, sachez que certains objets proposés à la vente ne

peuvent être achetés ou affichés qu'à partir d'un certain âge (comme les alcools, par exemple).

- **Respectez les commentaires et les évaluations**

Vous ne pouvez prendre aucune mesure susceptible de porter atteinte à nos systèmes de commentaires ou d'évaluation. Pour en savoir plus, consultez notre [Politique en matière d'évaluation](#).

- **Ne transférez pas votre compte**

Vous ne pouvez pas transférer votre compte sans notre consentement (y compris les commentaires) ou votre ID utilisateur à une autre partie.

- **Préservez la confidentialité des informations des utilisateurs**

Vous ne devez utiliser les données personnelles d'un autre utilisateur que pour finaliser la transaction et la livraison. Il est interdit de les extraire, collecter, partager, vendre ou exploiter à d'autres fins. En cas d'utilisation abusive, nous pouvons suspendre votre compte et en informer les autorités.

- **Utilisez les informations de contact avec discernement**

Vous ne pouvez utiliser les coordonnées d'autres utilisateurs que dans le cadre d'une transaction spécifique sur notre marché en ligne (voir [l'Article 16](#)).

- **Les enchères artificielles ne sont pas autorisées**

On appelle enchères artificielles une offre faite sur un objet dans le but d'augmenter artificiellement son prix, sa désirabilité ou son classement dans les recherches. Ce comportement est formellement interdit. Il vous est interdit d'enchérir sur vos propres objets ou sur des objets proposés par des membres de votre famille ou des amis.

- **Les transactions parallèles entre utilisateurs ne sont pas autorisées**

Il est interdit aux acheteurs et aux vendeurs inscrits sur notre plateforme de conclure un accord de vente visant à se soustraire à nos Frais de protection des acheteurs et à nos Frais de réussite du vendeur ou ayant

un impact négatif sur les autres utilisateurs. Dans une telle éventualité, nous pouvons être amenés à prendre certaines mesures (voir [l'Article 13](#)). Si un autre utilisateur vous demande d'effectuer une transaction en dehors de Catawiki, nous vous prions de nous en informer.

- **Les paiements doivent être effectués légalement**

Les paiements doivent être effectués légalement. Il est interdit d'utiliser notre marché en ligne pour le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme ou toute autre activité financière illicite. Nos partenaires de paiement et nous-mêmes pouvons demander des informations supplémentaires, telles qu'une preuve d'identité ou l'origine des fonds. En cas de refus de fournir ces renseignements ou si nous soupçonnons une activité frauduleuse, nous nous réservons le droit de bloquer les paiements, de suspendre votre compte ou d'alerter les autorités compétentes.

- **Respecter la propriété intellectuelle**

Il est important que vous respectiez les droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteurs, les marques de commerce, les brevets, les droits moraux, les bases de données et autres) détenus par Catawiki ou faisant l'objet d'une licence. Vous devez également respecter les droits de propriété intellectuelle des autres utilisateurs et des tiers concernés par votre utilisation de nos services.

- **Signaler du matériel illicite**

Si vous pensez que certains matériels utilisateurs sont illicites, nous vous saurions gré de [nous les signaler](#). Nous ne sommes tenus de supprimer le matériel utilisateur manifestement illicite qu'après en avoir été informés. Nous pouvons refuser une demande de blocage, de suppression de matériel utilisateur ou d'interruption d'une activité si nous avons des doutes sur la validité de la notification ou la légitimité des preuves soumises.

- **Il est interdit d'endommager notre infrastructure**

Vous n'êtes pas autorisé à effectuer des actions ou à utiliser des logiciels tels que des virus, des chevaux de Troie, des vers, des bots ou tout autre logiciel ou outil technique pouvant nuire au fonctionnement et à l'infrastructure de notre marché en ligne. Cela inclut l'ingénierie inverse,

toute tentative d'obtenir le code source, le fait de rendre notre marché en ligne inaccessible ou de contourner les mesures techniques de protection.

**En résumé :** afin de maintenir l'intégrité et le fonctionnement de notre marché en ligne, vous devez vous abstenir de toute action et de tout comportement pouvant porter préjudice à notre société, à notre marché en ligne ou aux autres utilisateurs.

## Article 10 : Contrat de vente

Dans la plupart des cas, à la fin d'une vente, le meilleur enchérisseur ou l'utilisateur ayant utilisé avec succès l'option d'Achat immédiat conclut automatiquement un contrat de vente avec le vendeur. Ce contrat s'applique à tous les achats effectués sur notre marché en ligne, y compris les ventes après les enchères. Veuillez lire attentivement ce contrat.

Vous trouverez le [modèle de ce contrat ici](#).

- **Droits et obligations**

Le contrat de vente définit les droits et les obligations de l'acheteur et du vendeur. Pour l'acheteur, l'obligation la plus importante consiste à payer le prix d'achat ainsi que tous les frais afférents tels que les frais de port. Pour le vendeur, l'obligation la plus importante consiste à livrer ou faire parvenir avec soin l'objet à l'acheteur.

- **Modification du contrat de vente**

Si l'acheteur et le vendeur en conviennent, vous pouvez modifier le contrat de vente, à condition que les changements respectent la législation, ainsi que nos Conditions et politiques. Nos Conditions prévalent toujours en cas de litige.

- **Nous ne sommes pas partie prenante au contrat de vente**

Même si nous ne sommes pas directement impliqués dans le contrat de vente, nous nous efforçons de trouver une solution en cas de conflit et, dans certains cas exceptionnels, nous pouvons également annuler le contrat de vente (voir à ce sujet [l'Article 11](#)).

- **Manquement aux obligations**

Si l'acheteur ou le vendeur ne remplit pas ses obligations en vertu du contrat de vente, l'autre partie, ou nous en son nom, peut envoyer une mise en demeure comprenant un délai raisonnable pour remplir les obligations.

Si, après ce délai, les obligations ne sont toujours pas remplies et/ou ne peuvent plus l'être par la partie défaillante, la vente peut être annulée par l'autre partie, ou nous en son nom.

- **Annulation**

Si une vente est annulée, le contrat de vente est annulé. Dans la plupart des cas, si un utilisateur ou nous-mêmes annulons une vente, l'acheteur doit renvoyer l'objet au vendeur afin d'être remboursé du prix d'achat.

La partie défaillante est, dans la plupart des cas, également responsable des frais et des dommages causés par le non-respect de ses obligations en vertu du contrat de vente. Ces frais incluent tous les coûts des mesures que nous ou la partie non défaillante prenons en vue d'essayer de conclure ou d'annuler la vente. Dans ce cas, nous pouvons également réclamer à la partie défaillante les Frais de protection des acheteurs ou les frais de vente.

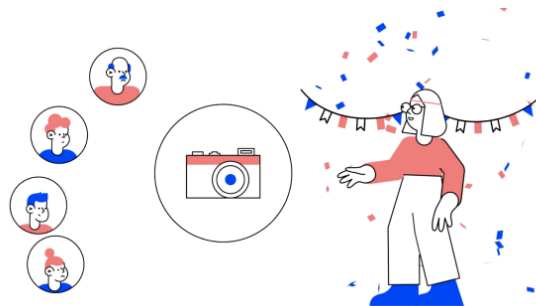
Nous pouvons, sans y être obligés, envoyer un avis de défaut et/ou un avis de résiliation au nom d'un utilisateur.

- **Droit de rétractation**

Le contrat de vente est également annulé si l'acheteur fait usage de son droit de rétractation (consulter notre [Politique des droits des consommateurs de l'UE et du Royaume-Uni](#)).

**En résumé :** un contrat de vente est conclu entre l'acheteur et le vendeur. Les deux parties sont tenues de remplir leurs obligations en vertu de ce contrat. Si une partie ne remplit pas ses obligations, le contrat de vente peut être résilié et la partie défaillante sera responsable des coûts et des dommages.

## Eviter et résoudre les problèmes



### Article 11 : Ouvrir des litiges avec d'autres utilisateurs

Nous nous efforçons de faire en sorte que les ventes se déroulent sans heurts, avec des acheteurs et des vendeurs satisfaits. La majorité du temps, tout se passe parfaitement bien. Toutefois, il peut arriver que des problèmes surviennent, comme, par exemple, un objet qui ne correspond pas à la description.

Nous ne sommes pas partie prenante à aucun accord ni litige entre utilisateurs. Cela inclut les litiges concernant les achats, les retours, les paiements ou les transactions. La responsabilité de résoudre tout désaccord incombe exclusivement à l'autre partie et à vous-même. Nous sommes disponibles pour apporter notre soutien si nécessaire, mais nous ne sommes pas tenus de le faire.

- **Trouver une solution avec l'autre utilisateur**

Un achat sur Catawiki se rapproche de toute autre transaction entre un acheteur et un vendeur. Cela implique que l'autre utilisateur et vous-même devez d'abord tenter de résoudre les différends ensemble. Vous devez faire tout ce qui est raisonnablement possible pour y parvenir.

Afin de vous aider, nous mettons à votre disposition des outils, tels que notre système de messagerie interne (voir [l'Article 16](#)) pour que l'autre utilisateur et vous-même puissent trouver une solution. Vous pouvez, par exemple, convenir ensemble d'un remboursement partiel.

Si, après avoir essayé sincèrement, aucun accord n'est trouvé, Catawiki peut se porter volontaire pour intervenir et aider à résoudre le litige.

- **Nous sommes en mesure de proposer une solution si une réclamation est déposée**

Lorsqu'un dossier est ouvert et que l'autre utilisateur et vous-même ne parvenez pas à vous mettre d'accord, nous mettons tout en œuvre possible pour régler la situation. Cela peut inclure la décision d'un remboursement total ou partiel, ou le paiement à l'une des parties, dans l'esprit d'équité. Cependant, nous ne sommes pas tenus d'intervenir dans chaque cas et pouvons choisir de ne pas proposer de solution.

Les utilisateurs s'engagent à conserver, et si cela nous est demandé, à fournir toute documentation attestant du caractère légal, authentique et de la provenance de tout objet mis en vente. Ceci peut inclure des factures, certificats, permis ou documents de propriété pertinents. En cas de litige ou de procédure en cours, les utilisateurs doivent pleinement coopérer avec Catawiki en fournissant rapidement toutes les informations nécessaires.

En utilisant notre plateforme, vous acceptez que nous puissions proposer des solutions lorsque un dossier est ouvert. Vous vous engagez également à suivre nos instructions tout au long de la procédure, notamment si nous vous demandons d'envoyer des photos ou de contacter la société de livraison.

Si un objet s'avère non conforme à sa description, notre objectif est de régler le problème de manière équitable et proportionnée. Cela signifie en règle générale donner au vendeur la possibilité de réparer, de remplacer ou d'offrir un remboursement partiel avant toute annulation.

En cas de désaccord avec notre solution, vous avez la possibilité d'essayer de trouver une solution différente avec l'autre utilisateur impliqué. Dans ce cas, nous ne serons pas en mesure de vous apporter notre aide dans le cadre des solutions que vous avez envisagées ensemble. Par ailleurs, nous pouvons également décider de maintenir la solution que nous avons initialement proposée.

Nous pouvons par exemple décider de rembourser l'acheteur ou de payer le vendeur.

Nous vous informerons toujours de la solution et de ce que nous attendons de vous.

- **Contactez-nous dans les 3 jours suivant la réception de l'objet**

Si vous êtes un acheteur et si vous avez des inquiétudes concernant un objet que vous avez acheté, faites-le nous savoir dans les 3 jours suivant la réception de l'objet. Nous suspendrons alors le paiement au vendeur le temps de trouver une solution.

Nos processus de paiement étant automatisés, si vous ne nous contactez pas dans les 3 jours, le vendeur sera payé. Ce paiement ne modifie pas les droits de l'acheteur en vertu du contrat de vente. Cela implique que si, par exemple, votre article ne correspond pas à la description mais que le vendeur a déjà reçu le paiement, ce dernier doit néanmoins offrir une solution ou un remboursement.

- **Nous contacter plus de 3 jours après la réception**

Si vous ne nous contactez pas dans les délais, il se peut que nous puissions encore intervenir pour résoudre le problème, mais dans la majorité des cas, cela sera plus difficile car le vendeur aura déjà été payé. Si vous nous contactez un mois ou plus après avoir reçu l'objet, nous ne pourrions généralement pas ouvrir de dossier et vous devrez vous adresser directement au vendeur.

- **Limites de nos efforts raisonnables pour résoudre les dossiers en cours**

Compte tenu du fait que nous ne pouvons qu'évaluer virtuellement les objets, certains aspects de la recherche de solutions échappent à notre contrôle. Nous ne pouvons pas, par exemple, déterminer avec une certitude absolue si un objet est conforme à la description du vendeur. Mais nous recueillons des preuves, telles que des photos et des informations détaillées, pour que le processus reste aussi équitable que possible.

- **Nous pouvons payer le vendeur ou rembourser l'acheteur**

Au cours ou à la suite d'un dossier, nous pouvons décider de payer le vendeur ou de rembourser l'acheteur. Si tel est le cas, nous vous en informerons.

- **Remboursement de l'acheteur après le paiement du vendeur**

Si le vendeur a été payé, mais que nous estimons que l'acheteur a droit à un remboursement, nous pouvons annuler la vente, rembourser l'acheteur et demander le remboursement au vendeur (y compris des Frais de protection des acheteurs ainsi que des pénalités et autres frais).

Nous pouvons, par exemple, annuler une vente et rembourser l'acheteur si :

- Nous pouvons confirmer que l'acheteur n'a jamais reçu l'objet.
- Nous recevons la preuve que l'objet n'est pas authentique, qu'il n'est pas conforme à la description ou qu'il est endommagé d'une manière non précisée dans la description et les photos de l'objet.
- Le vendeur refuse ou démontre qu'il n'est pas en mesure de fournir l'objet à l'acheteur.
- L'acheteur exerce son droit de rétractation.
- L'acheteur et le vendeur décident d'un accord commun d'annuler la vente.

- **Nous pouvons vous demander de nous rembourser**

Si nous choisissons de rembourser ou de payer un autre utilisateur en votre nom, vous êtes tenu de nous rembourser le montant remboursé ou payé.

- **Nous pouvons prendre des mesures de protection**

Vous acceptez que nous puissions prendre des mesures de protection afin de préserver la sécurité et l'équité de Catawiki lors de la procédure de réclamation. Ces mesures comprennent :

- suspendre, retenir ou annuler les paiements ou les remboursements qui vous sont destinés.
- Temporairement ou définitivement suspendre votre compte ou bloquer votre possibilité d'enchérir, d'acheter ou de vendre.

En règle générale, nous vous informons lorsque nous prenons de telles mesures de protection.

- **Audits et coopération**

Si nous ou une autorité publique devons vérifier des informations relatives à la provenance, au patrimoine culturel, à l'exportation ou aux lois sur les sanctions, nous pourrions vous demander de fournir des informations ou des documents justificatifs. Vous vous engagez à coopérer pleinement avec ces vérifications lorsque cela est raisonnablement requis. En cas de saisie d'un objet par la douane ou les forces de l'ordre en raison d'informations manquantes ou erronées, la responsabilité des conséquences incombera à l'utilisateur ayant fourni ces renseignements.

**En résumé :** si vous rencontrez un problème avec un autre utilisateur, nous ferons tout notre possible pour le résoudre. Vous acceptez que nous puissions prendre les mesures nécessaires pour traiter le dossier de façon juste.

## Article 12 : Litiges entre vous et nous

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services ou si vous enfreignez nos Conditions, nous essaierons de trouver une solution. Si nous ne parvenons pas à trouver une solution, il se peut que vous ou nous recherchions une solution en justice ou à l'amiable.

- **Pour les utilisateurs et les tiers**

Si vous estimez que nous n'avons pas pu trouver une solution satisfaisante après avoir utilisé notre système interne de résolution des plaintes, vous avez la possibilité de vous adresser à un organisme certifié de règlement extrajudiciaire des litiges. Si nous sommes tenus de participer, nous le ferons.

- **Pour les vendeurs professionnels**

Si vous êtes un vendeur professionnel, vous et nous pouvons faire appel au [Centre for Effective Dispute Resolution \(CEDR\)](#) ou à [e-POM](#) pour tout litige que nous ne sommes pas en mesure de résoudre ensemble.

- **Déposer une plainte à notre sujet dans un délai de 6 mois**

Si vous avez des reproches à formuler à notre égard, en particulier si vous estimez que nous ne remplissons pas nos obligations, faites-le nous savoir par écrit dans les 6 mois suivant la survenance du problème. Si vous déclarez votre plainte au-delà de ce délai, nous le qualifierons de caduc et il ne pourra plus être invoqué contre nous.

- **Nous pouvons compenser les réclamations**

Si vous nous devez de l'argent en vertu de ces Conditions, par exemple en raison de taxes, pénalités, frais de remboursement ou autres demandes, nous pouvons déduire ce montant de tout paiement que nous vous devons. Cela s'applique aussi si nous sommes responsables de coûts en raison de vos actions ou de votre non-respect de ces Conditions ou des lois en vigueur. Si le montant que nous vous devons ne couvre pas la totalité de ce que vous nous devez, vous devrez nous régler la différence.

- **Nous pouvons demander un remboursement à un acheteur**

Si un acheteur reçoit un remboursement incorrect, l'acheteur devra nous rembourser le montant total du remboursement (y compris les pénalités et les frais). Nous informerons toujours l'acheteur de la nécessité de nous rembourser.

Un remboursement incorrect inclut :

- Le fait de recevoir un remboursement et une rétrofacturation sur sa propre carte de crédit.
- Le fait de recevoir un remboursement mais de refuser de renvoyer l'objet au vendeur.
- Le fait de recevoir un remboursement, même si l'objet reçu est conforme à la description du vendeur.

- **Délai de prescription**

Tout litige à notre encontre, y compris, mais sans s'y limiter, les litiges en matière de dommages et intérêts ou relatifs à un paiement indu ou à l'exécution d'obligations, sera caduc après une période de 12 mois, à compter de la date à laquelle elle a été signalée.

Cette période de 12 mois s'applique également si vous avez signalé un litige et que nous (ou un prestataire de services tiers) vous avons demandé des informations ou des détails supplémentaires, tels que les coordonnées bancaires afin de vous adresser un paiement. Si vous ne répondez pas dans un délai de 12 mois, nous qualifierons le litige de caduc. Nous vous enverrons des rappels vous invitant à répondre avant l'écoulement du délai de 12 mois.

- **Lois en vigueur et juridiction compétente**

Les Conditions, votre utilisation de notre marché en ligne et tout litige qui en découle sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

Tout litige entre vous et nous découlant de votre utilisation de notre marché en ligne ou des présentes Conditions sera présenté au tribunal compétent d'Amsterdam. Si vous êtes un consommateur et que le droit de la consommation vous y autorise, vous pouvez vous présenter devant un autre tribunal. Vous devrez choisir un tribunal de substitution dans un délai d'un mois après nous avoir informés

du litige. Si vous ne le faites pas dans un délai d'un mois, la juridiction compétente sera exclusivement celle d'Amsterdam.

- **Nous pouvons prendre des mesures de protection**

Au cours du processus de litige, nous pouvons prendre les mesures de protection expliquées dans [l'Article 13](#).

**En résumé :** si vous rencontrez un problème avec notre marché en ligne ou nos services, nous ferons tout notre possible pour le résoudre. Cela inclut la recherche d'une solution ou la recherche d'un règlement en justice ou à l'amiable.

### **Article 13 : Assurer la sécurité de notre marché en ligne**

Si nous constatons des situations irrégulières ou suspectes présentant un risque pour la fiabilité ou l'intégrité de notre plateforme ou de nos ventes en ligne, si nous estimons raisonnablement que le système fait l'objet d'un abus, d'une activité frauduleuse ou d'un autre motif raisonnable ou lorsqu'une erreur manifeste devient apparente en cas de litige entre utilisateurs et/ou si nous essayons de résoudre un dossier, ou si un utilisateur enfreint nos Conditions, nous pouvons être amenés à prendre certaines mesures. Si cela se produit, vous devrez vous conformer à toutes les instructions et solutions raisonnables que nous vous apporterons.

- **Nous pouvons restreindre votre participation**

Nous pouvons temporairement ou définitivement suspendre votre capacité d'acheter ou de vendre. Nous pouvons également supprimer tout statut exceptionnel lié à votre compte ou résilier tout accord entre vous et nous. Dans la mesure du possible, nous vous indiquerons le motif de cette décision.

- **Nous pouvons limiter l'accès à votre compte**

Nous pouvons désactiver votre compte à tout moment au cours de la vente ou nous pouvons limiter votre capacité à accéder ou à mettre à jour les paramètres de votre compte.

- **Nous pouvons annuler ou ne pas accepter une offre ou une utilisation de l'option d'Achat immédiat**

Nous pouvons refuser toute offre ou utilisation de l'option d'Achat immédiat. Nous pouvons également annuler des offres précédemment acceptées ainsi que des utilisations de l'option d'Achat immédiat. Si, par exemple, un utilisateur commet une erreur lors de la saisie de son offre ou en cas de problème technique.

- **Nous pouvons retirer une offre ou un objet, voire annuler une vente**

Nous pouvons annuler une offre, l'utilisation de l'option d'Achat immédiat voire un objet d'une vente en cours. Nous pouvons également annuler une vente ou une transaction, notamment si nous soupçonnons des problèmes techniques, une violation des Conditions (comme des enchères artificielles) ou des infractions aux lois relatives aux sanctions, au contrôle des exportations ou au patrimoine culturel.

- **Nous pouvons redémarrer, suspendre, ou prolonger les ventes en ligne**

Nous pouvons relancer une vente, suspendre l'heure de clôture ou prolonger une vente au-delà de son heure de clôture initialement prévue, que ce soit pour l'ensemble de la vente ou pour un seul objet mis en vente. Si, par exemple, nous rencontrons une panne ou un problème technique.

- **Nous décidons de l'issue d'une vente ou d'une vente aux enchères**

Nous nous basons sur notre registre des enchères afin de déterminer l'offre la plus élevée valable. En cas de divergence entre ce registre et ce qui s'affiche à l'écran ou dans les messages, le registre prévaut.

Dans certaines situations, il peut être nécessaire d'annuler une vente ou de remettre un objet en vente. Cela peut se produire en cas de problème technique, de panne ou d'une autre erreur ou irrégularité durant la vente. Dans ce cas, nous en informerons les enchérisseurs concernés dans les plus brefs délais.

Si une enchère est retirée par erreur, ou si une erreur humaine ou du système a influencé le résultat de la vente, nous pouvons rectifier la situation. Cela peut inclure l'annulation de la vente et la réattribution de l'objet au meilleur enchérisseur légitime. Dans ces cas, nous rembourserons intégralement l'acheteur concerné, y compris les Frais de protection des acheteurs, tout en précisant que nous ne pouvons être tenus responsables de coûts ou pertes additionnels.

- **Nous pouvons annuler une vente**

Si nécessaire, nous pouvons être amenés à annuler une vente.

Cela peut se produire si, par exemple :

- Nous estimons que l'objet est une contrefaçon ou qu'il a été volé.
- Une situation imprévisible entraîne l'impossibilité d'exécuter le contrat de vente (cas de force majeure).

Vous acceptez de façon irrévocable que nous disposions de ce droit (tiers) en vertu du contrat de vente et que ce droit peut être invoqué contre vous. Vous nous donnez également une procuration irrévocable d'invoquer ce droit.

Si un utilisateur est en tort, nous nous réservons le droit de percevoir les Frais de protection des acheteurs auprès de l'acheteur ainsi que les frais de réussite du vendeur auprès du vendeur, ainsi que toute pénalité invoquée à l'encontre de l'utilisateur en tort.

Nous vous informerons toujours de l'annulation de la vente et de ce qui est attendu de vous.

- **Nous accompagnons le vendeur dans sa démarche concernant l'objet invendu**

Si un objet n'est pas vendu, nous pouvons le remettre en vente, le proposer au meilleur enchérisseur ou au deuxième meilleur enchérisseur, ou le vendre grâce à l'option d'Achat immédiat. Cette décision est prise en concertation avec le vendeur.

- **Nous pouvons prendre des mesures de protection**

Si vous avez enfreint nos Conditions, notamment si vous n'avez pas rempli vos obligations dans le cadre d'un contrat de vente, nous pouvons suspendre, retenir ou annuler les paiements ou les remboursements qui vous sont destinés.

Nous pouvons utiliser ces mesures ainsi que d'autres mesures de protection afin de préserver Catawiki de la contrefaçon, de la fraude ou de tout autre comportement inapproprié, ou pour nous conformer aux lois en vigueur. Parmi les exemples de comportements sujets à des mesures de protection, citons les réclamations fausses et injustifiées répétées, ainsi que le refus de livrer des articles que vous avez vendus sur notre marché en ligne.

Nous nous réservons le droit de retirer des annonces, d'annuler des transactions ou de suspendre des comptes si nous suspectons une violation de la loi ou des présentes Conditions. Cela concerne notamment toute question liée au patrimoine culturel, aux sanctions, au contrôle des exportations, à l'esclavage moderne ou aux droits de la personne.

- **Coopération avec les autorités publiques**

Catawiki informera et collaborera pleinement avec les autorités compétentes lorsque cela sera nécessaire. Nous attendons de votre part la même coopération, notamment en fournissant, sur demande, des informations et des documents précis.

- **Résiliation en cas de faillite ou d'insolvabilité**

Nous pouvons suspendre ou résilier immédiatement votre accès à nos services si vous déposez le bilan, êtes déclaré insolvable, entrez dans une procédure de liquidation ou faites une cession dans le cadre d'une procédure de faillite. Cette mesure s'applique quel que soit le caractère volontaire ou involontaire de la démarche, et que vous soyez un particulier ou une entreprise.

- **Notre décision est sans appel**

Si une erreur concernant une offre ou une vente survient avant, au cours ou après la vente, notre décision d'exercer l'un des droits dont nous disposons est sans appel.

- **Attentes en matière de comportement et gestion des abus**

Nous attendons de tous les utilisateurs qu'ils respectent nos [Règles communautaires](#), qui précisent le comportement approprié lors de l'utilisation de notre marché en ligne. Pour comprendre comment nous évaluons et réagissons face à des abus graves ou répétés, veuillez consulter notre [Politique contre les abus](#).

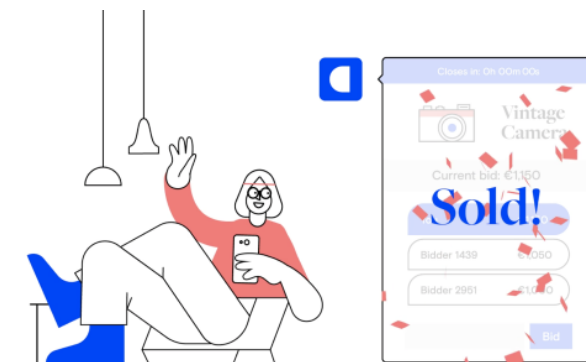
- **Pénalité pour violation de nos Conditions**

Pour chaque violation individuelle de nos Conditions, nous pouvons imposer une pénalité payable immédiatement de 15 % du prix d'achat d'un objet ou de 1 000 €, selon le montant le plus élevé. En cas de violation de nos Conditions non liée à une transaction particulière, une pénalité de 1 000 € sera appliquée.

Le montant de la pénalité augmentera de 10 % pour chaque délai de paiement non respecté et pour chaque infraction suivante.

**En résumé :** si l'intégrité de notre plateforme ou d'une vente en ligne est menacée ou en cas de réclamation, nous pouvons prendre certaines mesures. Les mesures que nous prenons dans ces circonstances exceptionnelles contribuent à faire en sorte que la plateforme Catawiki demeure sûre, équitable et conviviale.

## Modalités



### Article 14 : La nature d'un marché en ligne

La gestion d'un marché en ligne implique que la disponibilité, la sécurité et la fonctionnalité sont différentes de celles d'un marché hors ligne. Pour cette raison, il existe certaines situations que nous ne pouvons pas contrôler ou des actions que nous devons prendre afin que Catawiki demeure sûre et équitable.

- **Disponibilité**

Nous pouvons apporter à tout moment des modifications à notre marché en ligne. Afin, par exemple :

- De corriger toute erreur ou omission figurant dans n'importe quelle partie de notre marché en ligne.
- De tester de nouvelles fonctionnalités ou d'apporter des modifications à des fonctionnalités existantes.
- D'apporter des modifications aux fonctionnalités ou au contenu de notre marché en ligne.

Nous pouvons également interrompre ou arrêter le fonctionnement de tout ou partie de notre marché en ligne. Si, par exemple, nous devons effectuer des travaux de maintenance. Nous ne sommes pas en mesure de garantir que notre marché en ligne ou une de ses fonctions, quelle qu'elle soit, sera disponible à tout moment, en tout lieu ou pour un utilisateur donné.

- **Sécurité**

Nous disposons d'une équipe de sécurité dédiée qui surveille notre marché en ligne afin de détecter les menaces et qui œuvre de manière proactive afin d'en assurer la sécurité. Nous ne pouvons toutefois pas garantir que nous ne subirons pas de violation de sécurité, comme par exemple des tentatives de piratage ou des virus.

- **Fonctionnalité**

Nous faisons de notre mieux pour prendre en compte vos commentaires et nous améliorer constamment. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir que notre marché en ligne ne comportera pas d'erreurs ou qu'il répondra entièrement à vos attentes.

Nous pouvons instaurer des contrôles ou des limites sur la façon dont les prix, y compris les frais de livraison, sont affichés ou proposés sur notre marché en ligne. Ces mesures visent à renforcer la confiance des acheteurs, à assurer une tarification juste et à améliorer l'expérience utilisateur.

Nous pouvons également personnaliser la manière dont les objets, contenus ou recommandations sont triés ou présentés, en fonction de différents critères. Pour les utilisateurs connectés, cela peut s'appuyer sur leur information de compte, tandis que pour les visiteurs non connectés, cela peut dépendre de l'identifiant de l'appareil, de la localisation ou de leur comportement de navigation. De plus, nous utilisons des systèmes automatisés pour classer, recommander ou personnaliser ce que vous voyez. Ces systèmes prennent en compte des éléments tels que la qualité des objets, l'intérêt des acheteurs ou la performance des vendeurs. Par ailleurs, les informations que vous partagez avec nous peuvent être utilisées pour vous proposer un marketing ciblé et ajuster votre expérience.

[En savoir plus sur le fonctionnement du classement et de la recherche.](#)

- **Évaluation virtuelle**

Nos experts évaluent et sélectionnent virtuellement les objets mis en vente sur Catawiki. Cependant, étant donné que le processus d'évaluation est virtuel, nous ne pouvons pas garantir l'existence, la qualité, la fiabilité ou la légalité des objets vendus sur notre marché en ligne. Nous ne pouvons pas non plus garantir que les objets sont tels que le vendeur les a décrits. Ceci relève de la seule responsabilité de nos vendeurs.

De légers signes d'usure, d'âge ou de fabrication artisanale sont fréquents sur les objets rares et ne signifient pas nécessairement que l'objet ne correspond pas à la description.

- **Utilisateurs indépendants**

Les utilisateurs agissent de manière indépendante sur notre marché en ligne. Cela implique que nous ne pouvons garantir la véracité ou l'exactitude des informations partagées par les utilisateurs. Ces informations incluent les annonces, descriptions, documents de provenance des vendeurs, ou encore les commentaires et messages des acheteurs.

Nous ne pouvons pas non plus assurer que les vendeurs livreront les objets, que les acheteurs effectueront le paiement, ou que la transaction sera finalisée ou un retour effectué.

Chaque utilisateur est seul responsable du contenu qu'il télécharge ou partage. Nous déclinons toute responsabilité quant à la précision, la légalité ou l'authenticité de ces contenus. Nous pouvons les retirer à tout moment, sans que cela engage notre responsabilité.

- **Vos attentes**

Nous ne pouvons pas garantir que les résultats de l'utilisation de notre marché en ligne répondront entièrement à vos attentes. Nous ne pouvons pas, par exemple, garantir que votre objet se vendra ou se vendra à un prix correspondant à vos attentes.

- **Aucune responsabilité**

Sauf dans les cas où la loi l'exige autrement, et à l'exception des cas spécifiquement mentionnés ci-dessous, nous ne pouvons être tenus responsables de toute perte ou dommage résultant de votre utilisation de notre plateforme. Cela concerne, de façon générale, mais sans s'y limiter, certaines situations particulières telles que :

- Les actions allant à l'encontre de nos Conditions et l'utilisation illégale de notre marché en ligne.
- La fourniture de nos services et de notre marché en ligne, y compris, mais sans s'y limiter, votre utilisation de nos services.
- Des informations de compte fausses ou inexactes, le fait de ne pas communiquer des informations ou des données qui vous sont demandées.
- Vos enchères, vos achats ou vos ventes d'objets sur notre marché en ligne.
- L'envoi ou le retour d'objets.
- L'exactitude de nos estimations, la possibilité que des objets soient évalués ou vendus à un prix supérieur ou inférieur au montant estimé.
- Toute dévaluation, perte de rendement ou impossibilité de revendre un objet. Les objets vendus sur notre marché en ligne ne sont pas conçus à des fins d'investissement ou de revente. Si vous achetez dans cette perspective, vous en assumez l'entière responsabilité.
- Les erreurs dans les descriptions d'objets occasionnées par la traduction (automatique).
- Toute erreur, omission ou incohérence dans le contenu généré ou traduit par intelligence artificielle (IA), y compris sur les pages d'objets, descriptions ou autres sections de notre marché en ligne.
- Tous les risques liés aux photos ou vidéos téléchargées par les utilisateurs, tels que le partage de données personnelles, la violation des droits de tiers ou la diffusion de contenus inappropriés ou trompeurs.

- Tout contenu utilisateur que nous pourrions être amenés à supprimer ou à modifier.
- L'exécution, la conclusion, l'annulation ou la résiliation du contrat de vente, y compris la mise en œuvre de nos droits en vertu du contrat de vente.
- L'état ou le fonctionnement des objets achetés sur Catawiki.
- Toutes les mesures raisonnables prises pour résoudre les dossiers ou maintenir la sécurité et l'équité de notre marché en ligne, y compris les solutions fournies en vue de résoudre un dossier (voir à ce sujet [l'Article 11](#) et [l'Article 13](#)).
- Les erreurs dans tout texte que nous publions. Comme par exemple dans notre Aide ou dans nos Conditions et politiques.
- Le contenu ou les communications des utilisateurs qui sont incorrects, à caractère illégal ou portant atteinte aux droits de tiers.
- Votre utilisation des services de fournisseurs de services tiers.
- L'indisponibilité, les problèmes techniques ou tout autre problème limitant votre accès à notre marché en ligne.

- **Limitation de responsabilité**

Si nous sommes tenus responsables d'un quelconque acte ou omission, notre responsabilité est limitée aux dommages directs. Ces derniers désignent uniquement les pertes financières vérifiées ainsi que les coûts raisonnables nécessaires pour prévenir, limiter ou examiner ces dommages. En aucun cas, nous ne pouvons être tenus responsables des dommages indirects, consécutifs ou exceptionnels. Ces derniers incluent la perte de revenus, de profits, de chiffre d'affaires, de données, d'économies prévues ou de goodwill.

Notre responsabilité totale est toujours plafonnée au montant des frais que nous vous avons facturés au cours des trois mois précédant l'incident, ou à cinq cents euros, selon la somme la plus faible. Cette limitation de responsabilité s'applique également à notre direction, nos directeurs, nos experts et autres employés, représentants et successeurs légaux.

Cette limitation ne s'applique pas en cas de négligence grave, de faute intentionnelle ou de dommages résultant d'une blessure corporelle ou

d'une atteinte à la vie ou à la santé. Nous déclinons toute responsabilité en cas de conséquences résultant de votre confiance accordée aux prix de réserve suggérés ou estimés, à la valeur des objets ou aux frais de port. La responsabilité de vos choix en matière de prix et d'expédition vous revient en toute circonstance.

- **Indemnisation**

Si vous enfreignez les présentes Conditions ou toute politique y étant référencée, ou si vous vous livrez à une activité frauduleuse ou illégale, vous acceptez de nous indemniser, ainsi que nos affiliés, directeurs, employés et représentants, contre toute revendication, perte ou dépense en résultant. Cela inclut les réclamations provenant des utilisateurs, de tiers ou des autorités publiques, ainsi que tous les coûts raisonnables que nous engageons pour répondre ou régler ces litiges. Cela concerne notamment les amendes réglementaires, les litiges en matière de propriété intellectuelle, la fraude, ou tout problème lié à des objets contrefaits, volés, pillés ou exportés illégalement, en lien avec votre utilisation de notre marché en ligne marketplace.

Cependant, cette obligation d'indemnisation ne s'applique pas si le problème résulte de notre propre négligence grave ou d'une faute intentionnelle, ou si la législation sur la protection des consommateurs limite nos responsabilités à ce titre.

- **Non-exécution**

Certains processus, vérifications ou mesures décrits dans les présentes Conditions peuvent être appliqués de manière occasionnelle, modifiés ou simplement non mis en œuvre, selon la situation. Si, pour quelque raison que ce soit, nous décidons de ne pas faire appliquer une partie de nos accords avec vous, cela n'implique pas une renonciation à ces droits ni à d'autres droits que nous détenons en vertu de nos accords.

**En résumé** : nous nous efforçons de maintenir la sécurité et le bon fonctionnement de Catawiki. Toutefois, nous ne sommes pas en mesure de garantir ou d'être responsables du fonctionnement et de la disponibilité de notre marché en ligne ou du comportement de nos utilisateurs.

## **Article 15 : Modification de nos Conditions**

Nous pouvons à tout moment modifier tout ou partie de nos Conditions, politiques, consignes et Aide en publiant les informations modifiées sur notre marché en ligne. Si une modification des Conditions affecte de manière significative vos droits ou obligations, nous vous enverrons un e-mail ou porterons les changements à votre attention lorsque vous utiliserez notre marché en ligne ou les services impactés.

- **Acceptation des Conditions modifiées**

En continuant d'utiliser notre marché en ligne après toute modification ou complément aux Conditions, vous acceptez de manière irrévocable les Conditions ainsi modifiées ou complétées.

- **Rejet des Conditions modifiées**

Si vous ne souhaitez pas accepter les Conditions modifiées ou complétées, vous ne serez plus en mesure de continuer à utiliser le marché en ligne et nous devrons supprimer votre compte.

- **Divisibilité**

En cas de nullité d'une partie de nos Conditions pour quelque raison que ce soit, les autres dispositions de ces Conditions demeurent en vigueur. Nous nous efforcerons de remplacer les parties caduques des Conditions par des informations correctes dès que possible. Les sections mises à jour des Conditions auront les mêmes conséquences juridiques que les sections obsolètes qu'elles remplacent.

- **Transfert des droits à un tiers**

Nous pouvons transférer à des tiers les droits et obligations qui découlent des présentes Conditions. En acceptant ces Conditions, vous acceptez ce transfert de droits.

**En résumé :** nous mettons régulièrement à jour ces Conditions, nos politiques, nos consignes ainsi que notre Aide. Si des modifications des Conditions affectent matériellement votre utilisation de notre marché en ligne, nous vous en informerons.

## Article 16 : Évaluations et contact

- **Contactez d'autres utilisateurs**

Après avoir acheté ou vendu un objet, vous pouvez utiliser notre système de messagerie interne pour communiquer directement avec l'autre utilisateur. Ce système offre une excellente solution pour coordonner la livraison ou le retrait sur place d'un objet, ainsi que pour permettre aux acheteurs de poser des questions concernant l'objet.

- **Vous pouvez laisser des évaluations et y répondre**

Les commentaires sont très importants. Cela donne aux acheteurs la confiance nécessaire lorsqu'ils placent des offres ou effectuent des achats, tout en aidant les vendeurs en mettant en évidence leurs pratiques positives et les aspects qu'ils peuvent améliorer.

Suite à l'achat d'un objet et à sa livraison par le vendeur, l'acheteur a la possibilité de [laisser une évaluation](#) de son expérience. Le vendeur peut alors répondre à cette évaluation.

Dans certaines situations, nous ajusterons les évaluations si les dossiers ont été résolus ultérieurement ou s'il s'agit d'une erreur évidente.

Pour en savoir plus, consultez notre [Politique en matière d'évaluation](#).

- **Soyez respectueux et respectez les règles**

Vous n'êtes pas autorisé à utiliser le système de messagerie interne, le système d'évaluation ou toute autre forme de communication pour :

- Envoyer des publicités ou des promotions non sollicitées, des demandes de dons ou du spam.

- Insulter, harceler ou faire preuve de discrimination à l'égard des autres utilisateurs ou de nos employés.
- Conclure un accord avec un utilisateur en dehors de notre marché en ligne, dans le but d'éviter les frais de Protection des acheteurs et de vendeur.

Nous attendons de vous que vous respectiez toujours notre [Politique en matière de communication avec les utilisateurs et de lutte contre le harcèlement](#) lorsque vous communiquez avec d'autres utilisateurs.

- **Nous contacter**

Pour toute question relative à notre plateforme en ligne, à nos services ou à nos Conditions, ou si vous rencontrez des problèmes techniques, notre équipe expérimentée d'assistance est à votre service. Nous nous engageons à vous répondre dans les plus brefs délais et, dans la mesure du possible, à vous fournir une réponse ou une solution utile.

Vous pouvez prendre contact avec notre équipe d'assistance via l'Aide ou depuis votre tableau de bord.

Les autorités publiques peuvent nous contacter directement via notre canal dédié à l'adresse suivante : [lawenforcement@catawiki.nl](mailto:lawenforcement@catawiki.nl)

**En résumé :** si vous avez acheté ou vendu un objet, vous pouvez contacter l'autre utilisateur pour toute question ou pour prendre vos dispositions. Vous avez toujours la possibilité de nous contacter si vous rencontrez des problèmes ou si vous avez des remarques.