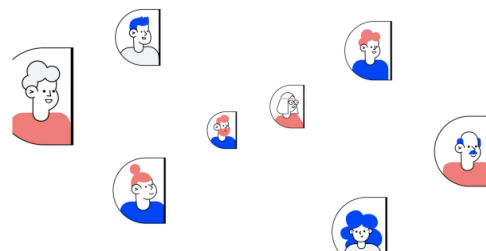


# 使用條款 - 一般條款

自2025年10月31日起生效

Catawiki是全球領先的稀奇物品線上市場，滿足人們的收藏愛好。每週拍賣的物品超過75,000件，每件物品均由我們的內部專家挑選。



## 您與我們的協定

### 條款1: 使用條款

本使用條款(簡稱「條款」)以及下方提及的其他文件，是您與我們之間具有法律約束力的協定。本條款適用於您對我們的網站(包含任何子頁面和子網域)、行動裝置、平板電腦及其他智慧裝置應用程式、應用程式介面，以及所有相關服務的使用。

本條款是規範用戶在Catawiki瀏覽、出價、購買和銷售的行為準則。本線上市場的所有用戶均需接受本條款並受其約束。

我們的條款包括適用於本線上市場所有用戶的《一般條款》，以及當您作為買家或賣家時分別適用的《買家條款》和《賣家條款》。這有助於確保您看到與自身角色最相關的資訊。

#### [買家條款](#)

如果您要出價競投或購買，這些規定適用於您。

#### [賣家條款](#)

如果您要提交物品或出售，這些規定適用於您。

我們同時在[幫助中心](#)提供其他指引。如果條款中的內容與幫助中心的內容有任何差異，則以條款為準。

我們的條款以通俗平實的語言編寫，以便容易理解。但是，如果您需要更清楚地瞭解任何字詞或措詞，可在我們的[詞彙表](#)中找到其定義。

我們網站和應用程式上的所有內容，包括這些條款，其原文為英文，但有多種語言版本。Catawiki可能會使用人工智慧(AI)來翻譯或產生這些內容，包括物品頁面和本線上市場的其他區域。如果英文版本與其他語言版本之間存在衝突，則以英文版本為準。

[深入瞭解我們如何使用AI。](#)

我們的條款、政策和幫助中心文章根據荷蘭法律編寫制定。這些條款中使用的任何法律術語和概念依據荷蘭法律進行解釋。

本線上市場所有內容均受著作權和其他智慧財產權的保護。這包括Catawiki、賣家或第三方所提供的文字、照片、影片和其他資料。未經許可或除非法律允許，否則您不得使用、複製或散佈此類內容。

如需詳細瞭解，請參閱我們的[著作權聲明](#)。

## 條款2: 指南和政策

除條款外，我們還制定一系列[指南](#)和[政策](#)，確保本線上市場對用戶安全可靠。其中包括：

- [提交指南](#)  
提交指南為賣家提供有關專家通常接受哪些拍賣品的資訊，以及如何使物品得到最佳展示。更多資訊，請參閱賣家條款。
- [評論政策](#)  
買家可以向其所購物品的賣家提供意見反應。賣家可以對此意見反應做出回應。為確保透明度，我們會在平台公佈這些意見反應。
- [用戶溝通及反騷擾政策](#)  
對我們來說，每個人都得到禮貌對待和尊重很重要。我們不容忍針對任何用戶或員工的不當、冒犯、仇恨或威脅性之言論。

所有指南和政策均視為我們條款的一部分。但如果使用條款與指南和政策之間存在任何差異，則以使用條款為準。

摘要: 我們制定一些指南和[政策](#)，以確保Catawiki對於用戶是一個安全且受尊重的地方。

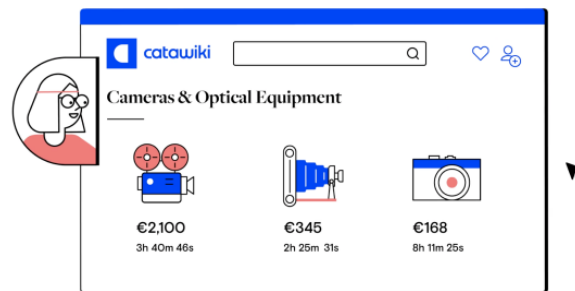
### 條款3: 其他協定和法律

您在使用本線上市場時也可能受其他協定或適用的國際法律和法規的約束，希望您遵守這些規定。其中包括：

- 銷售合約  
買賣雙方在本線上市場交易任何物品時，即締結了[銷售合約](#)。若要瞭解更多詳情，請見[條款10](#)。
- 專業賣家的條款及細則  
在某些情況下，專業賣家可能有自己的條款及細則。除銷售合約外，所進行之交易也適用於這些條款及細則。但前提是必須在銷售之前告知，並且不違反我們的條款。如有衝突，我們的條款和銷售合約範本始終優先於其他方的條款。
- 特定物品的法律和法規  
在Catawiki出售的某些類型物品有相關法律和法規。例如酒類、武器（包括古董武器）、露骨內容或受文化遺產或瀕危物種法律保護的物品。
- 適用於您的法律和法規  
使用本線上市場即表示您有義務遵守所有適用之國家、歐盟及國際法律與具約束力之規定，涵蓋物品之出價、購買、上架及銷售等行為。

摘要：我們期望您遵守所有適用於您本人或您所購買/銷售物品之法律與法規。我們的條款優先於您或第三方的條款及細則

## Catawiki如何運作



### 條款4: Catawiki是一個線上市場

Catawiki是一個線上市場。我們透過自動化的線上拍賣或其他銷售方式，將買家和擁有稀奇物品的賣家連結到一起。請[在此](#)取得有關我們的更多資訊。

- 我們協助交易，但不是賣家

Catawiki不是傳統的拍賣行。我們不擁有本線上市場所刊登或出售的任何物品。這表示我們的買家直接從在本線上市場刊登其物品的賣家那裡購買。銷售合約由買賣雙方直接締結(Catawiki並非合約方)，買家和賣家均須遵守銷售合約規定的義務。

我們為買家和賣家提供服務，確保雙方在本線上市場獲得最佳的競拍、購買和銷售體驗。賣家須對其提供的物品負責，包括物品的描述、包裝、運送和法律合規性。這表示物品的真偽、來源及合法性等責任由賣家承擔。

[詳閱各方的責任範圍。](#)

摘要: 我們是一個線上市場。我們自己不出售物品，也不參與買賣雙方之間的銷售合約。

### 條款5: 服務及費用

我們經營的是一個連結買家和賣家的線上市場。我們的角色是提供平台、工具及相關服務，支援用戶進行拍品的刊登、出價和購買。買賣雙方是物品銷售合約的直接當事人。

買家和賣家都要為我們提供的服務支付費用。使用本市場，即表示您同意我們為交易雙方提供服務。

- 專家以虛擬方式審查和選擇物品

我們聘請在各自領域擁有多年經驗的內部專家。他們以虛擬方式審查和選擇要在Catawiki上出售的物品。專家在決定選取哪些物品時會參考我們的[提交指南](#)。哪些物品適合拍賣，由我們和專家來決定。您可以[在此處詳細瞭解專家的作用](#)。

- 平台服務

我們為用戶提供眾多其他服務，以便買家能找到心儀的稀奇物品，而賣家則可將其物品提供給具有同樣收藏愛好的國際買家。我們還會予以協助，確保銷售和售後流程順暢無阻。

- 第三方服務供應商

為提升您的體驗，並為您提供安全可靠的線上市場，我們可能會使用或推薦第三方服務供應商，例如支付或貨運供應商。使用他們的產品、服務、應用程式或網站，可能受其條款及細則以及其他政策的約束。這表示可能存在另行收費。如果是這樣，我們會通知您。

- 附加服務

我們可能會提供額外服務，也稱為附加服務。可能包括貨運、保險、攝影和第三方評估服務。如果您使用這些服務，我們可能會向您收取額外費用。我們會在收費之前通知您。

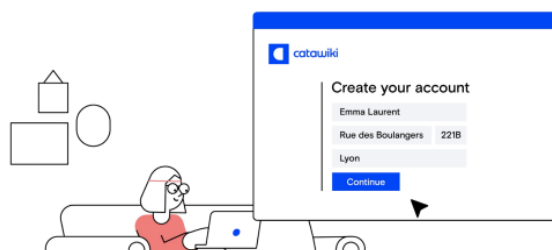
- 買家支付買家保障服務費用

買家需為每筆交易支付買家保障服務費用。此買家需支付的費用通常為購買價格的9%以及額外的固定金額。這些費用不包括增值稅(如果適用)。我們會將此費用加入買家結帳時需支付的總費用中。部分情況可能享有折扣或優惠。在收費前，我們一定會告知您適用的費用。

- 賣家支付銷售費用

此賣家需支付的費用通常為購買價格的12.5%以及額外的固定金額。這些費用不包括增值稅(如果適用)。我們從賣家完成銷售後收到的付款中扣除此費用。如果您需要支付其他費用，我們會通知您。

摘要: 我們為買賣雙方提供服務，包括虛擬審查物品以及為用戶提供一個安全可靠的平台。我們收取服務費用。在提供服務時，我們可能會使用第三方的服務。



## 您和您的帳戶

### 條款6: 您的Catawiki帳戶

您需要建立一個Catawiki帳戶，然後才能出價、購買或提交物品來出售。任何達到法定年齡的人均可建立帳戶。

- 支援的國家

若要建立帳戶，您需要居住於我們支援的國家。您只能從支援競投的國家出價，以及從支援銷售的國家出售。

如果出於某種原因，之前支援的國家被列入不受支援的國家清單中，而您又居住在該國，則我們會通知您。在這種情況下，我們可能不得不限制服務，或暫停/終止您的帳戶。

#### [支援競標和購買的國家](#)

#### [支援出售的國家](#)

- 提供完整資訊

請提供有關您自己和/或您公司的完整真實資訊。您不得提供虛假資訊，或者冒充其他人和/或公司。

- 及時更新您的資訊

您有責任使帳戶資訊保持最新，以確保物品的銷售和運送順利進行。另外注意，我們或我們的支付供應商可能會在您建立帳戶後要求您提供其他資訊。

- 為履行報告義務而收集的資料

根據適用於我們的法律和法規，我們可能需要從您那裡收集某些資料，例如提供給稅務機關的資料。您確認，如果我們要求您的此類資料，您將正確且及時地提供。如未能提供所需資料，則表示我們可以(暫時)停用您的帳戶，或採取[條款13](#)中提及的任何其他措施。

- 資訊驗證

我們和我們的一些服務供應商有法律義務驗證您向我們提供的某些資料。這表示如果存在不一致或不正確的情況，我們可能會要求您補充完整或更正您向我們提供的某些資料。

- 身分辨識

我們、我們的支付供應商或我們在提供服務時使用的任何其他第三方，可能會在註冊帳戶時或交易流程中，要求對您進行身分辨識。如果身分未能成功驗證，則可能表示您無法註冊帳戶、完成交易或接收付款。

為履行報告義務和/或身分辨識目的而提供的所有資料，將根據我們的[資料保護和隱私權聲明](#)進行處理。

- 未成年人

如果您尚未達到您所在國家的法定同意年齡，則不得在無人監督的情況下使用本線上市場。我們可能會暫停或刪除我們合理懷疑未受監督未成年人所操作之帳戶。

- 選取合適的用戶名稱

您的用戶名稱必須適當，不得具有冒犯、粗俗或誤導性質。不得侵犯第三方的智慧財產權或其他權利。我們可能不會接受特定用戶名稱，如果賣家選取的用戶名稱與現有賣家的用戶名稱相同或非常相似，我們會要求賣家修改其用戶名稱。

- 確保您的帳戶安全

請保密您的用戶名稱和密碼。您應對與帳戶相關的任何活動負責，包括任何付款或交貨義務。我們假定只有您可以使用您的用戶名稱和密碼登入。為確保帳戶安全，我們建議您定期更新密碼。

- 您應對自己的帳戶負責

您對自己的帳戶負責，且自行承擔使用本線上市場的風險。這同樣適用於您對電腦、電話或網際網路連線等技術手段的使用。

- 終止帳戶

您可以隨時終止自己的帳戶。但是，我們有權拒絕刪除您的帳戶，例如，如果您仍然需要對我們或用戶履行某些義務時（例如付款或物品配送義務）。

如果您終止自己的帳戶，這並不表示您的所有個人資料都將被刪除。我們的[資料保護和隱私權聲明](#)中可找到有關會被刪除和無法刪除之資料的詳細資訊。

- 拒絕註冊帳戶  
我們擁有絕對酌情權來拒絕任何人註冊帳戶以在本線上市場競投或銷售。
- 揭露賣家詳細資料  
在某些情況下，如果需要協助解決法律或交易問題，我們可能會揭露賣家的基本詳細資料（例如姓名或營業地點）。

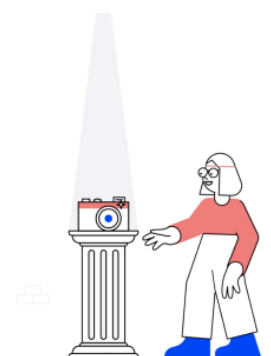
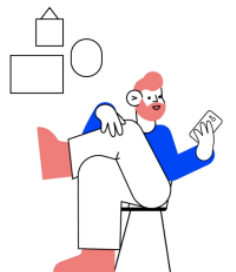
摘要：您需要一個帳戶才能在Catawiki上出價競投、購買或出售。將務必確保添加到帳戶中的資料正確無誤、保持資料為最新，以及保密您的用戶名稱和密碼。

## 條款7：您的個人資料

我們致力於謹慎、尊重並負責任地處理您的個人資料。若要詳細瞭解，請查閱我們的[資料保護和隱私權聲明](#)。一般來說，我們在處理您的資料時遵循三個原則：

- 保持透明  
我們希望確保您瞭解我們如何處理您的個人資料。如有任何疑問，請隨時與我們聯繫。
- 小心謹慎  
您將個人資料交給我們妥善保護。因此，我們對如何使用以及與誰共用這些資料都非常謹慎。我們持續監視任何可能會影響本線上市場和內部資料庫之安全性或完整性的風險，以及欺詐等其他風險。
- 貼合需求  
我們在營運過程中，會收集您的個人資料，以便瞭解您如何使用本線上市場，以及我們可以在哪些方面進行改進並更好地滿足您的需求。不過，我們儘量不收集超出我們需要的資料，並在資料對我們不再重要時將其刪除。

摘要：我們致力於謹慎、尊重並負責任地處理您的個人資料。我們使用您的資料來改善您的體驗，並努力保持透明，讓您知道會收集什麼資料以及如何處理資料。



## 購買及出售

### 條款8: 拍賣如何運作

在Catawiki, 我們進行稀奇物品的線上拍賣。競投者可以對這些物品競價, 拍賣結束時出價最高者購得物品。以下是有關其運作方式的更多詳情:

- 排名和搜尋

物品在一項拍賣或推薦頁面的排名基於專家之專業判斷和其他標準, 包括演算法和付費廣告(如有)。

物品如何顯示給您或如何出現在搜尋中, 預設情況下是按相關性(如藝術家、年份、顏色或材料)和付費廣告(如有)進行排序的。您可以使用不同的條件(例如類別、品牌或物品是否有底價)進行篩選。此外, 我們利用個人化功能, 幫助您找到喜愛的珍稀好物。

[在此瞭解有關排名和搜尋的更多資訊。](#)

- 每次出價或成功使用立即購買都具有約束力

在本線上市場的每次出價或成功使用立即購買, 都具有約束力。這表示您不能撤回出價或立即購買的使用, 如果您是出價最高的人或成功使用立即購買, 則您同意為該物品付款(以及任何其他費用, 如買家保障服務費用和運費)。 [詳細瞭解關於出價競投的資訊。](#)

我們會假定您是唯一使用您帳戶的人。這表示我們會假定是您本人透過自己的帳戶進行每次出價。正因如此, 確保帳戶安全非常重要(請參閱[條款6](#))。

- 當競拍截止時間已到或有人使用立即購買時, 則拍賣結束

拍賣在規定時間內進行，並在截止時間已到時結束。您可以在物品頁面上看到剩餘多少競投時間。如果您使用立即購買，則拍賣會在您支付物品費用後立即結束。

- **拍賣時間可延長**  
如果您在拍賣的最後一分鐘出價，則競拍時間會增加90秒。這樣可給予其他感興趣競投者加價的公平機會。每當有人在額外時間出價，拍賣就會再延長90秒。
- **底價如何運作**  
賣家可以為其物品設定底價。底價是賣家出售其物品而接受的最低出價金額。如果在拍賣結束時未達到底價，則物品不會出售，也不會締結銷售合約。
- **我們可能會促進拍賣結束後的銷售**  
如果賣家的底價未達到或交易取消，我們可能會向賣家提供一系列選項。其中包括讓賣家有機會將物品提供給出價最高或次高者，來促進拍賣結束後的交易。或者讓賣家在另一場Catawiki拍賣中提供流拍的物品。我們可能會聯繫用戶以探索和促進這些選項。
- **拍賣由獨立公證人監督**  
我們的拍賣由獨立民事公證人監督，確保我們的條款得到遵守。您可以[在此處取得有關民事公證人作用的詳細資訊](#)。

摘要：所有出價競投均具有約束力，拍賣結束時出價最高者須為物品付款。拍賣將在預定時間結束，若在拍賣的最後90秒內有出價，則結束時間將延長。若有人成功使用立即購買，拍賣亦隨之結束。

## 條款9：線上拍賣的規則

我們的拍賣須對所有參與者公平且運作流暢，這至關重要。為維護本線上市場和拍賣的正常運作，確保其不受干擾、欺詐和非法行為的影響，特訂定以下規則：

- **上傳適當的內容**  
您不得在Catawiki的任何地方發佈、刊登或上傳不適當的內容或物品。包括但不限於宣傳您或您的業務的資料。

- **確保您可以合法使用我們的服務**

只有當您被允許締結具有法律約束力的合約時(例如, 您已達到法定年齡), 您才能使用我們的服務。如果您被暫時或永久停用我們的服務, 則您不得使用 Catawiki。另外請注意, 某些拍品僅在達到特定年齡後才能購買或瀏覽(例如酒類)。
- **尊重意見反應和評分**

您不得採取任何可能破壞我們的意見反應或評分系統的行動。更多資訊請查閱我們的[評論政策](#)。
- **請勿轉讓帳戶**

未經我們同意, 您不得將您的帳戶(及相關評價)或用戶ID移轉予他人。
- **保密用戶資訊**

您僅可將其他用戶的個人資料用於完成您的交易和交貨事宜。您不得擷取、收集、分享、轉售這些資料, 或用於任何其他目的。如果您濫用個人資料, 我們可能會暫停您的帳戶, 也可能會通知主管機關。
- **謹慎使用聯繫資訊**

您僅能使用其他用戶的聯絡資訊來處理與本線上市場特定交易相關的事務(參見[條款16](#))。
- **禁止抬價競投**

抬價競投是指有人透過對物品進行出價, 人為地提高其價格、人氣或搜索排名。我們嚴禁此行為。您不得競投自己的物品或親戚朋友上架的物品。
- **禁止用戶私下交易**

在本平台註冊的買家和賣家所達成的交易協定, 若是出於逃避買家保障服務費用和銷售費用之目的, 或對其他用戶產生負面影響, 則不被允許。如果發生這種情況, 我們可以採取某些措施(詳見[條款13](#))。如果其他用戶要求您在Catawiki之外完成交易, 請告知我們。
- **付款必須合法**

付款必須合法。您不得使用本線上交易市場進行洗錢、恐怖活動融資或任何其他非法金融活動。我們以及我們的支付供應商可能會要求您提供額外資訊(例如身

分證明或款項來源)。如果您不提供, 或我們懷疑您不當使用, 我們可能會阻止付款、暫停您的帳戶或通知主管機關。

- **尊重智慧財產權**

您必須尊重屬於或授權給Catawiki的智慧財產權(包括著作權、商標、專利、著作人格、資料庫等等)。您在使用我們的服務時, 亦須尊重所涉及的其他用戶和第三方的智慧財產權。

- **檢舉非法內容**

如果您認為某些用戶內容違法, 我們懇請您[向我們檢舉](#)。我們只有在收到通知後, 才有義務刪除明確非法的用戶內容。如果我們對檢舉通知的真實性或所提交證據的合法性有疑慮, 我們可能會拒絕阻止、刪除用戶內容或中止某項活動的要求。

- **禁止破壞我們的基礎設施**

您不得執行任何操作或使用病毒、木馬程式、蠕蟲、機器人程式或其他可能損害本線上市場的營運和基礎設施的軟體或技術工具。包括逆向工程、試圖獲取原始程式碼、致使我們的市場無法使用或規避技術保護措施。

摘要: 為維護本線上市場的完整性和功能, 您應該避免任何可能對我們、本線上市場或其他用戶有害的舉動和行為。

## 條款10: 銷售合約

大多數情況下, 拍賣結束時出價最高者, 或成功使用立即購買選項者, 將自動與賣家締結銷售合約。此合約適用於本線上市場的所有購買, 包括任何流拍後的交易。請務必仔細閱讀此合約。

您可以[在此處找到此合約的範本](#)。

- **權利和義務**

銷售合約確定買賣雙方的權利和義務。買家最重要的義務是支付購買價格和所有相關費用, 例如運費。而賣家最重要的義務是妥善地運送物品給買家。

- **修改銷售合約**

如果買賣雙方都同意，則可以修改銷售合約，只要相關修改符合法律規定以及我們的條款和政策。如有衝突，一律以我們的條款為準。

- 我們不是銷售合約的其中一方  
我們不直接涉入銷售合約，但如果發生衝突，我們將盡合理努力提供解決方案。在特殊情況下，我們也可以取消銷售合約（見[條款11](#)）。

- 未能履行義務  
如果買家或賣家未履行銷售合約規定的義務，另一方（或我們代表另一方）可以寄送違約通知，並附上履行義務的合理期限。

如果在此期限之後，違約方仍未履行和/或無法再履行義務，另一方（或我們代表另一方）可以取消交易。

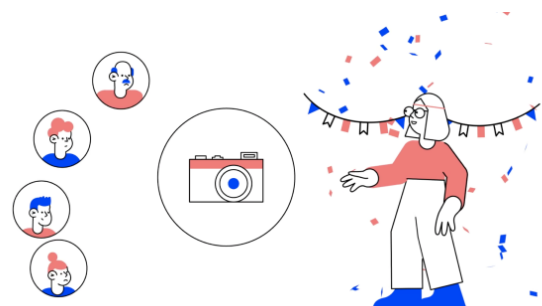
- 取消交易  
如果交易被取消，則銷售合約亦取消。如果用戶或我們取消交易，在大多數情況下，買家必須將物品寄回給賣家，才能獲得購買金額的退款。

在大多數情況下，過錯方還應對未履行銷售合約規定的義務而造成的任何費用和損失負責。包括我們或無過錯方為嘗試繼續交易或取消交易而採取措施所產生的任何費用。在這些情況下，我們還可以向過錯方索取買家保障服務費用或銷售費用。

我們或會（但無義務）代表用戶寄出違約通知和/或取消交易通知。

- 撤銷權利  
如果買家行使撤銷權（請參閱我們的[歐盟和英國消費者權益政策](#)），則銷售合約也將解除。

摘要：銷售合約是買賣雙方之間的合約。雙方都需要履行合約規定的義務。如果有一方不履行其義務，銷售合約可能會解除，違約方將承擔費用和損失賠償的責任



## 避免和解決問題

### 條款11: 與其他用戶的糾紛案件

我們努力確保銷售順利進行，讓買賣雙方均滿意。大多數情況下，一切運作良好。但有時可能會出現問題，例如物品與描述不符。

我們不是用戶之間任何協議或爭議的當事人。這包括購買、退貨、付款或交易等方面的爭議。您和其他用戶應自行負責解決雙方之間的任何問題。我們可以提供支援，但並非必須這樣做。

- 與對方尋找解決方案

在Catawiki上的購買行為與一般買賣雙方之間的交易無異。這表示您和其他用戶需要先嘗試共同解決問題。您應盡一切合理努力來化解糾紛。

我們提供工具來協助您處理相關事宜，例如我們的內部訊息系統(參見[條款16](#))，以便您和另一方達成解決方案。例如，你們可共同商定退還部分款項。

如果經過努力嘗試後，雙方確實無法共同達成解決方案，則Catawiki可以決定介入並提供協助。

- 如發生糾紛案件，我們可能會提供解決方案

在我們受理糾紛案件後，若買賣雙方無法達成協議，我們將盡合理努力協助解決爭議。這表示我們可以決定一個公正的方案，包括全額或部分退款給買家，或向賣家支付款項。我們沒有義務介入每個案件，也可能決定不提供解決方案。

用戶同意保留並提供文件(若被要求時)，以證明任何上架拍品的合法性、真實性和來源。這可能包括與物品相關的發票、證書、許可證或所有權紀錄。在發生糾紛或投訴時，用戶必須配合Catawiki，並在需要時及時提供所有相關資訊。

使用本線上市場，即表示您同意我們可以在發生爭議時介入並提供解決方案。您還同意在案件受理期間遵循我們的指示，例如，我們可能會要求您傳送照片或聯繫貨運公司。

如果貨品與描述不符，我們將以公正且適當的方式處理。這通常表示在考慮取消交易之前，會先給予賣家修復、更換物品，或退還部分款項的機會。

如果您對我們的處理結果有異議，可嘗試與對方協商其他解決方案。若發生此情形，我們無法協助你們共同商討解決方案。此外，我們可能仍會決定繼續採用我們最初提出的解決方案。例如，我們可以決定向買家退款或向賣家付款。

我們將隨時告知解決方案以及對您的要求。

- 在收貨後的**3天**內聯繫我們

如果您是買家，對所購買的物品有任何疑慮，請在收到物品後3天內告知我們。我們將暫停向賣家付款，並商討解決方案。

我們的付款流程是自動化的，因此如果您在3天內未與我們聯繫，款項將會支付給賣家。款項支付後，買家根據銷售合約所享有的權利並不受影響。舉例來說，即使賣家已收到款項，若物品與描述不符，仍應提供補救措施或退款。

- 收貨後超過**3天**才聯絡我們

如果您不及時與我們聯繫，我們可能仍然能夠解決糾紛，但由於款項已支付給賣家，在大多數情況下要找到解決方案將更加困難。如果您在收到物品1個月後或更長時間才與我們聯繫，我們通常無法開啟投訴程序，而您只能直接與賣家交涉。

- 我們為解決糾紛案件所作的合理努力存在局限

因為我們只能透過網路虛擬地評估物品，所以在尋找解決方案時，某些方面是我們無法控制的。例如，我們無法完全確定物品是否與賣家描述的一樣。但我們會收集證據，例如詳細全面的照片和資料，以盡可能保持處理過程的公正性。

- 我們可能會向賣家付款或退款給買家

在案件受理期間或結案之後，我們可以決定向賣家付款或退款給買家。如果發生這種情況，我們會通知您。

- 賣家獲款後對買家進行退款

如果賣家已收到付款，但我們確定買家有權獲得退款，我們可能會取消交易並向買家退款，且向賣家尋求補償（包括買家保障服務費用、任何罰款和費用）。

例如，在以下情況下，我們可以取消交易並向買家退款：

- 我們確認買家根本沒收到物品。
- 我們收到證據，證明物品為假冒、與描述不符或存在物品描述和照片中未明確表明的損壞。
- 賣家不願意或表明無法向買家提供物品。
- 買家行使撤銷權利。
- 買賣雙方同意取消交易。

- 我們可能會要求您賠償我們

如果我們決定代表您向另一方退款或付款，您需要向我們補償退款或付款金額。

- 我們可能會採取保護措施

您同意在案件受理期間，我們可以採取保護措施來確保Catawiki的安全和公正。這些措施包括：

- 暫停、扣留或撤銷對您的付款或退款。
- 暫時或永久停用您的帳戶，或阻止您競投、購買或出售。

在採取這些保護措施時，我們通常會通知您。

- 審查與協作

當我們或公共機構需要查核物品來源、文化財產性質，以及是否違反出口管制或制裁法規時，可能會請您協助提供佐證資料或文件。如要求合理，您必須全力配合相關審查。如果物品因資訊缺失或有誤，而被海關或執法機關扣押，則提供相關資訊的用戶需對任何後果負責。

摘要：如果您與另一方產生糾紛，我們將盡合理努力解決。您同意我們可以採取措施公正地解決糾紛案件。

## 條款12: 您與我們的爭議

如果您對本平台的服務不滿意或者您違反了我們的條款，我們將設法尋求解決方案。若雙方無法達成和解，您或我們可以訴諸法律或尋求庭外協商解決。

- 用戶與第三方  
如果您覺得透過我們的內部投訴系統仍無法獲得妥善解決，您可以尋求經認證的庭外爭議解決機構來處理糾紛。如我方被要求參與，我方將予以配合。
- 對於專業賣家  
如果您是專業賣家，若有任何我們無法共同解決的爭議，則您和我們都可以尋求[有效爭議解決中心 \(CEDR\)](#)或[e-POM](#)處理。
- 在6個月內對我們提出投訴  
如果您對我們有任何不滿，尤其是如果您認為我們沒有履行義務，請在問題發生後的6個月內以書面形式告知我們。若您在期限之外提出投訴，我們將視為無效，且不得再據此向我們主張權利。
- 我們可能會抵消索賠  
如果依據本條款您欠我們款項(例如稅金、罰款、補償或其他費用)，我們可能會從應付給您的款項中扣除相應金額。若因您之行為或未遵守本條款或適用法律而導致我方需承擔相關費用，則本條款亦適用。若我們應付給您的款項不足以抵銷您所欠我們的金額，則您必須補足差額。
- 我們可能會向買家索取退款補償  
若買家收到的退款有誤，則必須向我們退還全部退款金額(包含任何罰款和相關費用)。如買家需要補償我們，我們必會予以告知。

錯誤退款包括：

- 收到退款並發生信用卡交易退費。
  - 收到退款但拒絕將物品寄回給賣家。
  - 在收到與賣家描述一致的物品後，仍收到了退款。
- 時效期限  
針對我們的任何爭議，包括但不限於損害爭議、不當付款爭議或履行義務爭議，均將於提出申訴後12個月屆滿時失效。

如果您提出爭議後，我們(或第三方服務供應商)會向您索取更多資訊或詳細資料，例如您用於接收款項的銀行帳戶資料，此12個月之期限依然有效。如果您未在12個月內作出回應，我們會將爭議認定為失效。我們會在12個月期滿之前向您傳送回覆提醒。

- 適用的法律和管轄權

本條款、您對本線上市場的使用以及由此產生的任何爭議，均完全受荷蘭法律管轄。

因您使用本線上市場或本條款所引發的任何爭議，均應提交阿姆斯特丹具管轄權之法院處理。如果您是消費者，且消費者法律允許，您可以向其他法院提出訴訟。您須於通知我們爭議之日起1個月內選定替代法院。如果您在1個月內未這樣做，則阿姆斯特丹的主管法院將擁有專屬管轄權。

- 我們可能會採取保護措施

在處理爭議的過程中，我們可能會採取[條款13](#)中所述的保護措施。

摘要: 如果您對本線上市場或我們的服務不滿，我們將盡力解決。包括尋找解決方案，或透過庭內或庭外途徑解決爭端

## 條款13: 確保我們的市場安全

在下列情況下，我們可能會採取必要措施：我們發現異常或可疑的情況，危及本平台或線上拍賣的可靠性或完整性；我們合理認定存在濫用系統、欺詐活動或其他合理原因；在用戶糾紛中和/或我們試圖解決投訴事宜時，發現明顯錯誤；用戶違反我們的條款。如果發生此類情況，您需遵從我們所提供的一切合理指示及解決方案。

- 我們可能會限制您使用本平台

我們可能會暫時或永久終止您的購買或出售之能力。我們亦可能移除您帳戶的任何特殊資格，或終止您和我們之間的任何合約。我們會盡可能告知您原因。

- 我們可能會限制您帳戶的使用

我們可能會在交易期間隨時禁用或停用您的帳戶，或者限制您使用或更新帳戶設定。

- 我們可能會撤銷或不接受某個出價或立即購買選項的使用  
我們可能會拒絕任何出價或立即購買選項的使用。我們還可能撤銷以前接受的出價或立即購買選項的使用。例如，如果用戶輸入出價時出錯，或者發生技術故障。
- 我們可能會移除出價或物品，可能會取消拍賣或銷售  
我們可能會從正在進行的拍賣中移除出價、立即購買選項的使用或物品。如果我們懷疑發生技術問題、違反條款(例如自抬競價)或違反制裁、出口管制或文化財產相關的法律，我們亦可能取消拍賣或銷售。
- 我們可能會恢復、暫停或延長線上拍賣  
我們可能會重新啟動拍賣、暫停結束時間，或將拍賣延長至原定結束時間之後，無論是針對整個拍賣或拍賣中的單一物品皆可。例如，在發生服務中斷或技術問題時。
- 我們判定拍賣或銷售的結果  
我們會依據出價紀錄判定誰是有效的最高出價者。如果出價紀錄與螢幕上或訊息中顯示的結果有差異，則以出價紀錄為準。

在某些情況下，我們可能會取消銷售或重新刊登物品。如果拍賣期間出現技術問題、服務中斷或其他錯誤或異常時，就可能導致這種情況。如果此種情況發生，我們會盡快通知受影響的競標者。

如果出價被錯誤移除，如果系統或人為錯誤影響拍賣結果，我們可能會予以糾正。這可能包括撤銷交易，並將物品判給實際出價最高的競標者。在這些情況下，我們將向受影響的買家全額退款(包括買家保障服務費用)，但我們不負責任何額外費用或損失。

- 我們可能會取消銷售  
如有必要，我們可能會取消銷售。例如，當存在以下情形時：
  - 我們認為拍品為仿冒品或贓物。
  - 不可預見的情況導致買賣合約無法履行(即不可抗力)。

您不可撤銷地同意，我們依據銷售合約享有此(第三方)權利，且該權利得向您主張。您亦授予我們不可撤銷的授權，以行使此權利。

如果一方用戶有過錯，我們仍然有權向買家收取買家保障服務費用，向賣家收取銷售費用，並對過錯用戶執行相應罰則。

如果我們打算取消交易並作出任何涉及您的處置，我們一定會通知您。

- 我們指導賣家如何處理未能售出的物品

如果某件物品未能售出，我們可能會將其重新刊登進行拍賣、提供給出價最高或次高競投者，或透過立即購買的方式出售。我們會在與賣家協商後做出此決定。

- 我們可能會採取保護措施

如果您違反了我們的條款，尤其是如果您沒有履行銷售合約規定的義務，我們可能會暫停、扣留或撤銷對您的付款或退款。

我們可能會採取這些或其他保護措施來保障Catawiki的安全和公正，使其免受侵權、欺詐或其他不當行為的侵害，或出於遵守任何適用法律的需要。我們可能會針對某些行為採取防護措施，例如反覆進行虛假且無理的投訴，或拒絕運送在本線上市場上售出的物品。

如果我們懷疑有違反法律或本條款的行為，我們可能會移除刊登的拍品、取消交易或暫停帳戶。其中包括涉及文化財產、制裁法規、出口管制、現代奴役或人權相關的問題。

- 與公共機構合作

Catawiki會在必要時通報具管轄權的公共當局並全力予以配合，且要求您也做到這點，包括在接獲要求時提供準確的資訊和文件。

- 因破產或無力償債而終止服務

如果您申請破產、被裁定資不抵債、進入清算流程，或將資產轉讓給債權人，我們可能會立即暫停或終止您使用我們服務的權限。無論相關行為屬自願或非自願，亦無論您為個人或企業，此規定均適用。

- 我們的決定為最終決定

如果在拍賣之前、期間或結束之後出現任何與競投或銷售有關的錯誤，我們行使所具有之任何權利而作出的決定是最終決定。

- 行為要求與違規處理

我們要求所有用戶遵循我們的[社群準則](#)，其中闡明了在使用本線上市場時應有的行為規範。若要瞭解我們如何評估及應對嚴重或屢次違規行為，請查看我們的[違規政策](#)。

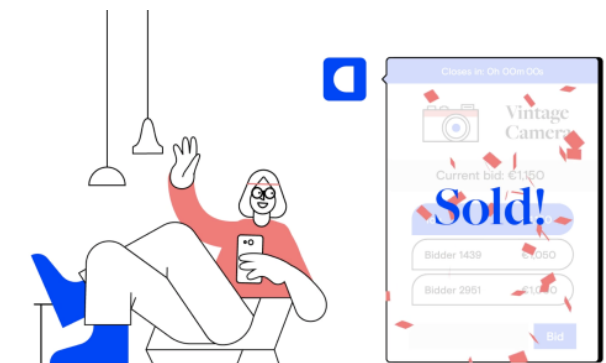
- 違反條款的處罰

對於每一次違反條款的行為，我們可以立即處以物品購買價格的15%或1,000歐元的罰款，以較高者為準。對於與特定銷售無關的任何違反條款的行為，罰款為1,000歐元。

每逾期一次付款期限，以及每發生一次後續違規，罰金數額將會提高10%。

摘要：如果本平台或線上拍賣的正常運作受到威脅，或發生投訴，我們可能會採取特定措施。我們在這些特殊情況下採取的行動，是為了確保Catawiki平台安全公正和令人滿意。

## 實務事項



## 條款14: 線上市場的特質

線上市場在可用性、安全性和功能性方面與線下市場不同。基於此，我們無法控制某些情況，或需要採取必要措施來保障Catawiki的安全和公正。

- 可用性

我們可能會隨時對本線上市場作出變更。例如：

- 修正本線上市場任何方面的任何錯誤或遺漏。
- 測試新功能或變更現有功能。
- 對本線上市場的功能或內容進行任何變更。

我們也可能暫停或停止部分或全部線上市場的營運。例如，在我們需要對本平台進行維護時。我們無法保證本線上市場或其任何功能在任何特定時間、任何特定地點或對特定用戶皆可用。

- 安全性

我們有一個專門的安全團隊來監視我們的市場是否存在威脅，並積極努力確保其安全。但是，我們不能保證我們不會遇到安全漏洞，例如黑客攻擊或病毒。

- 相關性

我們盡最大努力傾聽您的意見反應並不斷改進。但我們不能保證本線上市場不會出現錯誤，不能保證可滿足您的期望。

我們可能會對價格(包括運費)在本線上市場的呈現方式或排序施加控制或限制。這可能包括旨在維護買家信任、確保合理定價或改善用戶體驗的措施。

我們可能會對拍品、內容或推薦項目在本線上市場的排列或呈現方式進行個人化處理。這取決於識別資訊，例如您登入時的帳戶資料；若為未登入訪客，則可能依據裝置識別碼、位置或瀏覽行為。我們亦使用自動化系統協助排序、推薦或個人化您所見內容。此類系統可能會考量物品品質、買家興趣及賣家表現等因素。我們亦會利用您分享的資訊來進行精準行銷，並個人化您的使用體驗。

[詳閱我們的排序與搜尋機制運作方式。](#)

- 虛擬審查

我們的專家以虛擬方式審查並挑選適合在Catawiki出售的物品。由於審查是線上進行，我們無法保證本平台所售物品的真實存在、品質、安全性或合法性，也無法確保其與賣家描述相符。此責任完全由賣家承擔。

珍稀物品常有輕微的使用痕跡、老化跡象或手工痕跡，這並不等於該物品與描述不符。

- 獨立用戶

用戶在本線上市場是獨立的行為主體。這表示我們無法保證用戶所提供內容的真實性或正確性。這包括賣家刊登的拍品、描述內容、或來源證明文件，以及買家的意見反應或訊息。

我們也不能保證賣家會交貨，買家會付款，或任何一方會履行交易或退貨程序。

每位用戶都要對自己上傳或分享的內容負責。我們不對此內容的準確性、合法性或真實性負責。我們可以隨時予以移除，而不承擔任何責任。

- 您的期望

我們不能保證本線上市場能滿足您的使用期望。例如，我們無法保證您的物品一定會售出，或以您期望的價格售出。

- 責任免除

除法律另有規定及下列例外情況外，對於因使用本市場（廣義而言）所導致的任何損失或損害，我們概不負責，包括但不限於以下具體情況：

- 違反我們的條款和非法使用本市場的行為。
- 我們所提供的服務及線上平台，其中包括但不限於您對我們服務的使用。
- 帳戶資訊虛假或不準確，或未提供我們要求的任何資訊或資料。
- 您在本線上市場競投、購買或出售物品的活動。
- 您寄送或退回物品的行為。
- 我們的估價準確性，以及拍品價格或成交價與預估金額有所出入的情形。
- 物品貶值、未能獲得投資收益，或無法轉售物品。本線上市場所出售的物品不以投資或二次銷售為目的。如果您選擇以這種意圖購買，您必須自行承擔全部風險。
- （機器）翻譯導致的物品描述錯誤。
- 透過人工智慧（AI）生成或翻譯的內容（包括物品頁面、物品描述或本市場其他部分），若有錯誤、遺漏或不一致，我們概不負責。
- 用戶上傳的照片或影片所造成的任何後果，包括洩露個人資料、侵犯他人權利、包含不當或誤導內容。
- 我們可能移除或變更任何用戶資料。
- 銷售合約的履行、締結、取消或解除，包括執行我們依據銷售合約所擁有的權利。

- 在Catawiki上所購物品的狀況或功能。
- 我們為解決糾紛或確保本市場安全和公正而採取的任何合理措施，包括為解決糾紛而提供的任何解決方案(見[條款11](#)和[條款13](#))。
- 我們發佈的任何文字內容中的錯誤。例如我們的幫助中心或條款和政策中的錯誤。
- 不正確的、非法的或侵犯第三方權利的用戶內容資料或通訊。
- 您對第三方服務供應商服務的使用。
- 網站不可用、技術故障或其他限制您使用本市場的問題。

- 責任限制

若我們需為任何行為或疏忽負責，我們的賠償責任僅限於直接損失。直接損失僅限於可舉證的財務損失，以及為防止、減少或調查損失所產生的合理成本。對於任何間接損失、後續損失或特殊情況造成的損失，我們概不負責。這包括但不限於收入減少、利潤與營收損失、資料遺失、原本預期的節省落空或影響商譽等。

我們的總賠償責任一律限制在事件發生前三個月我們向您收取的總費用，或五百歐元，以金額較低者為準。此責任限制也適用於我們的管理層、董事、專家和其他員工、代表和法定繼承人。

若屬重大疏失、蓄意不當行為，或造成生命、身體或健康損害者，此限制不予適用。若您依賴建議或預估之底價、物品價值或運費，我們對其結果概不負責。您應自行承擔所有定價和運送決策的責任。

- 賠償

如果您違反本條款或引用的任何政策、銷售合約、適用法律，或從事任何詐欺或違法行為，您同意補償我們及我們的關係企業、董事、員工和代表因這些行為所導致的任何求償、損失或成本。這包括用戶、第三方或公共機構提出的索賠，並涵蓋我們為回應或解決此類索賠所產生的所有合理費用。此外還包括您使用本平台相關之監管處罰、智慧財產權爭議、詐欺行為，或涉及偽造、盜竊、掠奪或非法出口物品所衍生之問題。

此條款不適用於因我方重大過失或故意不當行為所導致之問題，或消費者保護法對賠償責任加以限制之情形。

- 不予執行

這些條款中所述的某些流程、審查或措施，可能會有選擇地實施、進行調整或根本不予執行。如果我們出於任何原因，選擇不執行我們與您所締結之協定的任何部分，這並不表示我們放棄我們依照協定享有的這些權利或其他權利。

摘要: 我們努力保持Catawiki的安全和正常運作。但我們無法對本線上市場的功能性和可用性或用戶的行為做出保證或承擔責任。

## 條款15: 條款的修改

我們可能會隨時變更部分或全部條款、政策、指南和幫助中心，並在我們的網站上公佈修訂後的資訊。如果條款的修訂顯著影響您的權利或義務，我們將透過電子郵件通知您，或在您使用本線上市場或受影響的服務時提醒您注意這些變更。

- 接受修訂後的條款  
如果您在條款作出修改或補充後繼續使用本線上市場，則表示您不可撤銷地接受修改或補充後的條款。
- 拒絕修訂後的條款  
如果您不願接受經修改或補充的條款，您將無法繼續使用本線上市場，並且我們將必須刪除您的帳戶。
- 效力可分條款  
即使本條款某部分因故無效，條款的其餘部分仍對您具有約束力。我們努力盡快用正確內容替換條款中的無效部分。條款的更新部分將具有與其替換的無效部分相同的法律效果。
- 向第三方轉讓權利  
我們可能會將本條款規定的權利和義務轉讓給第三方。接受本條款，即表示您接受此類權利轉讓。

摘要: 我們會不時更新條款、政策、指南和幫助中心。如果條款的任何變更對您使用本線上市場造成實質性影響，我們會通知您。

## 第16條: 評論和聯繫

- 聯繫對方

在購買或出售物品後，您可使用我們的內部訊息系統直接與對方溝通。該系統非常適合安排物品的配送或自行提取，或供買家詢問有關物品的問題。

- 您可以留下評論和回覆

意見反應非常重要。意見反應能讓買家在出價或購買時感到同樣安心，也能幫助賣家瞭解哪方面做得好、哪方面還能改進。

在購買物品並且賣家交貨後，買家可以進行評論，分享此次交易體驗。然後，賣家可以回覆此評論。

在某些情況下，如果糾紛案件已得到解決或評論內容存在明顯錯誤，我們將修改評論。

更多資訊請查閱我們的[評論政策](#)。

- 尊重並遵守規則

您不得使用內部訊息系統、評論系統或任何其他形式的通訊用於：

- 傳送未經同意的廣告或促銷資訊、募款請求或垃圾郵件。
- 侮辱、騷擾或歧視其他用戶或我們的員工。
- 引導對方在本平台之外進行交易，以逃避買家保障服務費用和銷售費用。

我們希望您在與其他用戶交流時始終遵守我們的[用戶交流和反騷擾政策](#)。

- 聯繫我們

如果您對本線上市場、服務或條款有疑問，或者遇到技術問題，我們內部支援團隊將竭誠為您服務。我們力求及時回應，並盡可能提供實用的回覆或解決方案。

您可透過幫助中心聯絡我們的支援團隊。

公共機構可透過專屬聯絡信箱[lawenforcement@catawiki.nl](mailto:lawenforcement@catawiki.nl)與我們接觸。

摘要：如果您購買或售出物品，您可以聯繫對方洽詢或進行後續安排。如有任何問題或意見反應，請隨時聯繫我們。