Gebruiksvoorwaarden - Kopersvoorwaarden

Van toepassing vanaf 15 september 2026

Om ons online verkoopplatform veilig en betrouwbaar te maken voor al onze gebruikers, hebben we een aantal belangrijke regels voor bieden en kopen. We noemen dit de Kopersvoorwaarden en deze maken integraal deel uit van onze Voorwaarden.

Algemene voorwaarden
Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedereen die ons online verkoopplatform bezoekt en gebruikt.

Verkopersvoorwaarden
Deze voorwaarden zijn op u van toepassing als u wilt indienen of verkopen.

Hoe bieden werkt



Artikel 1: Bieden op objecten

Voordat u een bod doet op een object, moet u rekening houden met het volgende:

- **Kopersbescherming**

Bieden en kopen is veilig dankzij de Catawiki Kopersbescherming. Deze bescherming zorgt ervoor dat alle betalingen veilig zijn, dat alle objecten op kwaliteit worden gecontroleerd volgens onze richtlijnen voor het indienen van objecten en dat alle verkopers worden geverifieerd.

- **Objecten zijn bedoeld voor gebruik en plezier**
  De objecten op Catawiki hebben unieke verhalen. Bij een online veiling gaat het erom te bepalen hoeveel een object u persoonlijk waard is. Op Catawiki verkochte objecten zijn bedoeld om te worden gewaardeerd omwille van het vakmanschap, de unieke kenmerken of verzamelwaarde, en niet als investeringsproduct. Als u besluit een object te kopen als investering of voor speculatieve doeleinden, doet u dit volledig op eigen risico. De verkoper en Catawiki geven geen garanties met betrekking tot de toekomstige waarde, het rendement of het potentieel voor doorverkoop en zijn daar niet verantwoordelijk voor. Als de marktwaarde van een object belangrijk voor u is, raden we u aan een externe taxateur te raadplegen.

- **Schattingen dienen als richtlijn**
  Soms wordt een schatting getoond om u te helpen een weloverwogen bod uit te brengen. Schattingen zijn gebaseerd op de gegevens, marktomstandigheden en (voor zover toepassing) de beschikbare inbreng van een deskundige wanneer de schatting wordt bepaald. Marktomstandigheden en andere relevante aspecten kunnen in de loop van de tijd veranderen, waardoor een schatting mogelijk niet de latere waarde van een object aanduidt. Schattingen zijn geen garantie of voorspelling van de daadwerkelijke waarde of verkoopprijs van een object. Ze vormen geen garantie voor de waarde, verkoopprijs, waarde bij doorverkoop, taxatiewaarde of het beleggingsrendement. Om deze reden zijn ze geen alternatief voor het inwinnen van professioneel advies. Lees hier meer over onze schattingen.

  Catawiki kan onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk worden gehouden in het geval dat een object wordt verkocht voor minder dan de schatting.

- **Signalen over verkoopersprestaties**
  We kunnen badges of andere indicatoren tonen die inzicht geven in de prestaties van de verkoper. Deze signalen zijn gebaseerd op informatie

zoals levertijden, annuleringspercentages of reviews van kopers. Signalen zijn uitsluitend ter informatie bedoeld en bieden geen garantie over het gedrag van een verkoper in een specifiek geval.

- **Artificial intelligence**
  Sommige inhoud, zoals samenvattingen van objecten of vertalingen, kunnen gegenereerd of verbeterd zijn met artificial intelligence (AI).

  Meer informatie over hoe we AI gebruiken.

- **Elk bod is bindend**
  Elk bod en elke aankoop via de optie 'Nu kopen' is bindend. Dat betekent dat u uw bod of het gebruik van de optie 'Nu kopen' niet kunt wijzigen, intrekken of annuleren. We zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten die u maakt bij het bieden. Controleer dus altijd of u het juiste bedrag heeft ingevoerd, vooral als u op het laatste moment een bod uitbrengt.

  U kunt ook een maximumbod plaatsen als u wilt dat we automatisch biedingen namens u plaatsen.

  Meer informatie over hoe een maximumbod werkt.

  Als u de hoogste bieder bent aan het einde van de veiling of met succes gebruik maakt van de optie 'Nu kopen', verplicht u zich tot betaling van het object.

  Lees hier meer over bieden.

- **Bij sommige objecten staat misschien de optie 'Nu kopen'**
  Sommige objecten op ons online verkoopplatform kunt u misschien aanschaffen via de optie 'Nu kopen'. Dit geeft u de mogelijkheid om het object direct te kopen, zonder deel te nemen aan een online veiling.

  Als u de optie 'Nu kopen' gebruikt, is de aankoop pas definitief als we uw betaling hebben ontvangen en een mail met een betaalbevestiging hebben gestuurd. Deze Voorwaarden zijn op dezelfde manier van toepassing op de aankoop als wanneer u als de hoogste bieder een object in een online veiling heeft gekocht.

Als u een bod plaatst op een object waarbij de optie 'Nu kopen' beschikbaar is, kan een andere koper het object kopen via 'Nu kopen'. Zodra dit gebeurt, wordt het object als verkocht beschouwd en is het niet meer beschikbaar om te kopen of om op te bieden.

Lees hier meer over 'Nu kopen'.

- **Controleer de import- en exportvoorschriften, exports, sancties en regels voor cultuurgoederen**
  Als koper moet u ervoor zorgen dat het kopen, importeren, exporteren of in bezit hebben van een object niet in strijd is met de wet. Dit omvat onder meer voorschriften over import- en exportcontroles, embargo's, sancties en de bescherming van cultuurgoederen. Daarnaast is het uw verantwoordelijkheid om gerelateerde kosten te voldoen, zoals invoerrechten, belastingen en andere kosten. Wij zijn niet aansprakelijk voor kosten, vorderingen of gevolgen die voortkomen uit het niet naleven van deze voorschriften door u.

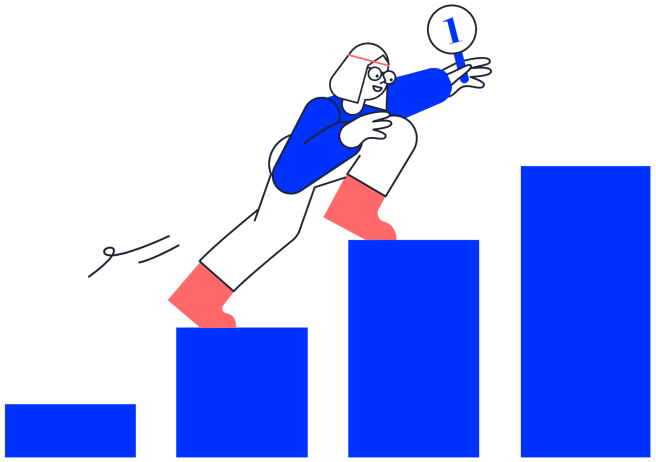
- **Identiteit van de verkoper**
  We tonen belangrijke verkopersinformatie, zoals naam en bedrijfslocatie, voordat u een bod plaatst of een aankoop doet. Als u om een gegronde reden meer informatie nodig heeft, kunt u contact met ons opnemen. We zullen dan waar mogelijk u proberen te helpen.

- **Minimumprijs niet bereikt**
  Sommige objecten die te koop worden aangeboden, hebben een minimumprijs. Een minimumprijs is het minimale bedrag waarvoor een verkoper bereid is een object te verkopen. Als uw bod het hoogste is, maar onder de minimumprijs ligt die door de verkoper is ingesteld, gaat u geen verkoopcontract aan met de verkoper.

  Lees hier meer over de minimumprijs.

Samenvatting: elk bod en succesvol gebruik van de optie 'Nu kopen' is bindend. We raden u aan de foto's en de objectbeschrijving goed te bestuderen om te bepalen wat een object u waard is. Soms tonen we een schatting als leidraad.

Uw **bijzondere object** kopen



Artikel 2: Catawiki Live

Catawiki Live is een combinatie van een online veiling met een slotfase die wordt gelivestreamd. Deze Kopervoorwaarden blijven hierbij van toepassing. De Communityrichtlijnen voor Catawiki Live, het Beleid voor Catawiki Live-kopers en het Giveaway-beleid zijn ook van toepassing op Catawiki Live.

Het livestream-format doet niets af aan het bindende karakter van biedingen, uw betaalplicht als u de hoogste bieder bent, de toepasselijkheid van minimumprijzen of de verkoop die tussen u en de verkoper tot stand komt wanneer u het hoogste bod plaatst.

- **Verantwoord gebruik van de livestream en chat**

  U moet Catawiki Live en de chatfunctie ervan op een eerlijke en verantwoorde manier gebruiken. Door Catawiki Live te gebruiken gaat u akkoord met de Communityrichtlijnen voor Catawiki Live.

  We kunnen taalfilters en andere geautomatiseerde beheertools gebruiken om de integriteit van livestreams te garanderen in overeenstemming met de Communityrichtlijnen voor Catawiki Live**.** Waar mogelijk kunnen we Catawiki Live-activiteit ook bewaken. Chatberichten en andere content van livestreams worden door gebruikers gegenereerd en er vindt geen controle of verificatie plaats voordat deze verschijnen. Ondanks het gebruik van deze tools kunnen we geen garantie geven dat alle onjuiste, misleidende of ongepaste content wordt tegengehouden of onmiddellijk verwijderd.

- **Giveaways**

  Verkopers kunnen tijdens Catawiki Live ook giveaways organiseren. Op deze giveaways is ons Giveaway-beleid van toepassing. Hierin wordt beschreven hoe een giveaway werkt en welke regels daarbij gelden.

- **Bieden**

  In het geval van afwijkingen tussen biedingsinformatie die wordt getoond of meegedeeld tijdens de livestream en het officiële biedingslogboek van Catawiki, heeft het biedingslogboek voorrang.

  Als gevolg van technische vertragingen kan het object dat tijdens de livestream wordt getoond of behandeld af en toe afwijken van het object waarop op dat moment kan worden geboden. Voordat u een bod plaatst, moet u de titel en gegevens van het object in de biedingsinterface van Catawiki Live controleren om u ervan te verzekeren dat u op het beoogde object biedt.

  Zoals in Artikel 13 van onze Algemene voorwaarden wordt uitgelegd, kunnen we biedingen verwijderen bij een redelijk vermoeden van verdachte activiteit, misbruik van onze systemen, fraude of ander gedrag die de integriteit van de veiling kunnen aantasten. Dit geldt ook voor biedingen die via Catawiki Live worden geplaatst.

Samenvatting: via Catawiki Live kunt u objecten bekijken, met andere deelnemers chatten en biedingen plaatsen tijdens een livestream. Onze Gebruiksvoorwaarden blijven van toepassing naast het specifieke beleid voor Catawiki Live.

Artikel 3: Contracten en kosten

- **U gaat een verkoopcontract aan met de verkoper**
  Als uw bod het hoogste is of als u met succes gebruik maakt van de optie 'Nu kopen', gaat u een verkoopcontract aan met de verkoper. Catawiki is geen partij bij dit contract. Wel erkent u en gaat u ermee akkoord dat onze Voorwaarden van toepassing zijn op dit contract en moeten worden nageleefd.

  U heeft op grond van dit verkoopcontract bepaalde verplichtingen, waaronder het betalen voor uw object. Lees meer over uw verplichtingen in Artikel 9 van deze Kopersvoorwaarden.

  Sommige verkopers kunnen mogelijk aanvullende algemene voorwaarden hanteren. In dat geval treft u deze aan op de objectpagina of via een link op de objectpagina. Lees meer over het verkoopcontract in Artikel 10 van de Algemene voorwaarden.

- **We brengen kosten voor Kopersbescherming in rekening**
  We doen ons best om ervoor te zorgen dat Catawiki een veilige plek is waar u kunt bieden op objecten die door experts zijn geselecteerd en deze kunt kopen. Hiervoor brengen we kosten voor Kopersbescherming in rekening.

  Deze vergoeding bedraagt meestal 9% van de koopsom plus een vast bedrag in euro's, dollars of ponden. Dit vaste bedrag is doorgaans €/$/£ 3, maar kan variëren afhankelijk van het type object of de (geschatte) verkoopprijs ervan. De toepasselijke kosten voor de Kopersbescherming worden vermeld op de objectpagina. Dit is inclusief btw (indien van toepassing). We voegen dit bedrag toe aan de totale kosten die u betaalt bij het afrekenen. De kosten voor Kopersbescherming komen over het algemeen niet in aanmerking voor terugbetaling. We betalen deze alleen terug als de toepasselijke wetgeving dat vereist of als restitutie specifiek in deze Voorwaarden is geregeld.

  Lees hier meer over de kosten voor Kopersbescherming.

- **Overige kosten**
  Kopers moeten meestal verzend- of transportkosten betalen. Indien van toepassing dient u ook btw, invoerrechten, verzekeringskosten, kosten voor het gebruik van een specifieke betaalmethode of kosten voor aanvullende diensten (zoals extra verzendopties) te betalen. Lees hier meer over eventuele overige kosten.

Samenvatting: als uw bod het hoogste is of als u met succes gebruik maakt van 'Nu kopen', gaat u een verkoopcontract aan met de verkoper. U dient de koopsom en de kosten voor de Kopersbescherming te betalen, evenals eventuele andere kosten, zoals verzendkosten en invoerkosten.

Artikel 4: Betalen voor uw object

Als u de hoogste bieder bent of als u een object op ons online verkoopplatform heeft gekocht, moet u voor het object betalen.

- **Betaalmogelijkheden**
  We bieden een breed scala aan betaalmogelijkheden, waaronder creditcard, iDeal Wero en bankoverschrijving. Sommige betaalopties brengen kosten met zich mee. Als dat het geval is, stellen we u hiervan op de hoogte. Lees hier meer over de betaalmogelijkheden.

- **Betaal binnen 3 dagen**
  U dient binnen 3 dagen na het einde van de veiling te betalen. Als u de optie 'Nu kopen' gebruikt, dient u meteen te betalen om uw aankoop te bevestigen.

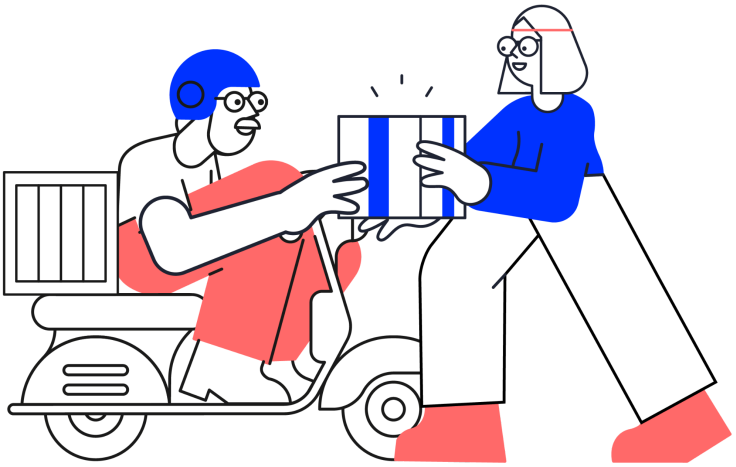
- **Uw betaling is veilig**
  Onze vertrouwde betalingsprovider houdt uw betaling in bewaring tot 3 dagen nadat u het object heeft ontvangen.

- **Te late betaling**
  Als u de hoogste bieder bent maar niet binnen 3 dagen betaalt, kunnen we uw mogelijkheid om te bieden opschorten. Als de betaling langer uitblijft, kan dat ook ertoe leiden dat de verkoper de aankoop annuleert of kunnen wij dit namens de verkoper doen. Afhankelijk van de omstandigheden kunnen we op grond van Artikel 13 van onze Algemene voorwaarden ook andere maatregelen treffen, zoals het beperken van uw account of het opleggen van een boete.

  Lees meer over de annulering van het verkoopcontract en de maatregelen die we kunnen nemen in respectievelijk Artikel 10 en Artikel 13 van onze Algemene voorwaarden.

Samenvatting: als u de hoogste bieder bent, zorg er dan voor dat u binnen 3 dagen na het einde van de veiling betaalt. Als u 'Nu kopen' gebruikt, dient u meteen te betalen om uw aankoop te bevestigen. Onze betalingspartner houdt uw betaling veilig totdat u uw object heeft ontvangen.

De reis van uw object naar u toe



Artikel 5: Verzending of ophalen

Zodra u voor uw object heeft betaald, laten we dat de verkoper weten. De verkoper zal vervolgens uw object naar het door u opgegeven adres verzenden, of naar het adres dat in uw account staat vermeld. In sommige situaties kunt of moet u het object ophalen bij de verkoper. Lees hier meer over bezorging en ophalen.

- **Contact opnemen met de verkoper**
  Nadat u voor het object heeft betaald, kunt u de verkoper een bericht sturen. Dit geeft u de kans om vragen te stellen over het object of de verzending, of om het ophalen te regelen. U kunt contact opnemen met de verkoper via de bestelpagina. Lees meer over contact opnemen met verkopers en andere gebruikers in Artikel 16 van onze Algemene voorwaarden.

- **Zorg ervoor dat uw adres correct is**
  Het is uw verantwoordelijkheid dat het adres in uw account juist en volledig is. Het adres moet een geldig fysiek adres zijn. Een postbusadres wordt niet geaccepteerd. Als het adres duidelijke fouten bevatten als gevolg van opmaakfouten, typefouten of ontbrekende delen, kunnen we het adres aanpassen om een succesvolle levering mogelijk te maken.

- **Ophalen binnen 5 werkdagen**

Als u ervoor kiest uw object op te halen, moet u dit binnen 5 werkdagen na betaling regelen, tenzij u anders bent overeengekomen met de verkoper.

- **Te late levering of ophaling**
  Als uw object niet op tijd aankomt of als de verkoper het niet beschikbaar stelt om te worden opgehaald, moet u met ons en de verkoper contact opnemen om een oplossing te vinden. De aangegeven levertijd is geen strikte of bindende termijn. Dit betekent dat het verkoopcontract niet automatisch wordt geannuleerd als het object na de geschatte datum wordt bezorgd.

  U kunt een verkoop alleen annuleren als u geen oplossing kunt vinden en u de verkoper in gebreke heeft gesteld (of wij dit namens u hebben gedaan), met een redelijke termijn om het object te verzenden of beschikbaar te stellen om op te halen.

- **Problemen met de verzending oplossen**
  Als er een probleem is met de verzending, moet u de verkoper een bericht sturen om een oplossing te vinden. In sommige gevallen kunnen wij u en de verkoper helpen het probleem op te lossen. Als uw object op de geschatte leverdatum nog niet is bezorgd, neemt u zo snel mogelijk contact op met ons en de verkoper. Als u het probleem niet tijdig meldt, kan de betaling al zijn vrijgegeven aan de verkoper en zijn onze mogelijkheden om onderzoek te doen of hulp te bieden misschien beperkt. Mogelijk moet u het probleem dan rechtstreeks met de koper oplossen via ons berichtencentrum.

Lees hier meer over hoe u problemen met de verzending of levering kunt oplossen.

- **Delen van documentatie**
  Om problemen met de verzending op te lossen, kunnen de verkoper, het verzendbedrijf of wij contact met u opnemen om documenten, foto's of andere informatie op te vragen. Aangezien dit zal helpen bij het onderzoek naar het probleem, verwachten we dat u meewerkt en dergelijke informatie tijdig verstrekt.

- **Mogelijke uitkomsten**

Als het probleem na een onderzoek door het verzendbedrijf nog steeds niet kan worden opgelost, zullen we beslissen over een passende oplossing. Dit kan inhouden dat de verkoop wordt geannuleerd en u een terugbetaling ontvangt, of dat de verkoper wordt betaald.

Samenvatting: zorg ervoor dat uw verzendadres correct is en neem met ons en de verkoper contact op als er problemen zijn. Als u uw object ophaalt, regel dit dan binnen 5 werkdagen na betaling.

Uitpakken



Artikel 6: Ontvangst van uw object

Uw aanwinst is er! We hopen dat u blij bent met uw object. Neem de tijd om het zorgvuldig te inspecteren voordat u er de perfecte plaats voor vindt.

- **Begin met een inspectie van uw object**
  Wanneer u uw object ontvangt, heeft u het recht om het te inspecteren om de aard, kenmerken en werking ervan vast te kunnen stellen. U mag het object op dezelfde manier inspecteren als in een fysieke winkel.

- **Ga voorzichtig te werk**
  Veel objecten die op ons online verkoopplatform worden verkocht, zijn kwetsbaar. Zorg ervoor dat u uw object voorzichtig behandelt terwijl u het uitpakt of inspecteert. Hetzelfde geldt voor een eventuele speciale verpakking waarin het object aankomt.

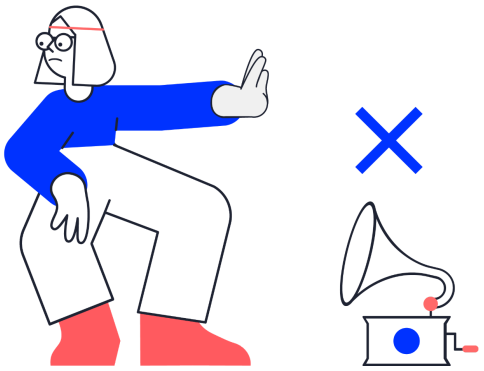
  Als u uw aankoop wilt annuleren en het object op een of andere manier beschadigd is waardoor de waarde ervan afneemt, moet u de schade vergoeden aan de verkoper. Dit geldt niet voor reeds bestaande schade of schade die ontstaan is tijdens de verzending.

- **Wettelijke conformiteitsgarantie**
  Als consument uit de EU of het Verenigd Koninkrijk kunt u, als u van een professionele verkoper koopt, ook profiteren van een wettelijke garantie van minimaal 1 jaar van de verkoper voor een object dat op ons online verkoopplatform is gekocht. Meer informatie vindt u in ons Consumentenrechtenbeleid voor de EU en het Verenigd Koninkrijk.

- **Uw feedback is waardevol**
  Uw feedback helpt zowel ons als de verkoper om te verbeteren. Daarom raden we u aan om feedback te geven over uw object, de verkoper en onze diensten. Meer informatie over het beoordelen van de verkoper vindt u in ons Reviewbeleid.

Samenvatting: we raden u aan om bij aankomst zorgvuldig te controleren of uw object is zoals beschreven. En dan is het tijd voor het belangrijkste, ervan genieten!

Klachten en *retourzendingen*



Artikel 7: Klachten over uw object

Als u klachten heeft na het inspecteren van uw object, staan we altijd voor u klaar.

- **Neem binnen 3 dagen contact met ons op**
  Als uw object beschadigd aankomt of als het volgens u niet overeenkomst met de beschrijving op de objectpagina, vragen we u binnen 3 dagen na ontvangst contact met ons op te nemen.

  Lever duidelijke foto's of ander bewijs aan zodat we uw case kunnen beoordelen. Als u binnen deze termijn contact met ons opneemt, pauzeren we de betaling aan de verkoper terwijl we onderzoek doen naar het probleem.

  Na de termijn van 3 dagen geeft onze betalingsprovider het geld vrij aan de verkoper. We zullen nog steeds proberen te helpen, maar de kans op terugbetaling is op dat moment klein. In de meeste gevallen moet u het probleem dan rechtstreeks met de verkoper oplossen via ons berichtencentrum.

  In sommige gevallen hanteren we een ruimere termijn om klachten te melden. Een voorbeeld is als het probleem redelijkerwijs niet binnen 3 dagen had kunnen worden ontdekt. Als dit van toepassing is, stellen we u en de verkoper daarvan op de hoogte.

- **De betekenis van 'object niet zoals beschreven'**
  Elk object is beschreven door de verkoper op de objectpagina. Alle objecten worden verkocht 'as is'. De staat van objecten kan sterk variëren door de leeftijd, eerdere schade, restauratie, reparatie en normale slijtage. Kleuren en tinten kunnen er op het scherm anders uitzien dan bij fysieke inspectie.

  Geringe imperfecties, zoals kleine onvolkomenheden, tekenen van ouderdom of kleine kleurafwijkingen, betekenen niet automatisch dat het object 'niet zoals beschreven' is. Niet elk verschil tussen het object en de beschrijving, afbeeldingen of andere informatie in de advertentie vormt een gegronde reden om de verkoop te annuleren.

  Lees hier meer over wat 'niet zoals beschreven' betekent.

- **AI-visualisaties**

  Sommige afbeeldingen van objecten die verkopers uploaden en op de objectpagina tonen, kunnen AI-visualisaties zijn. Deze afbeeldingen dienen uitsluitend voor presentatiedoeleinden en geven mogelijk niet alle kenmerken van het object nauwkeurig weer. Verkopers blijven volledig verantwoordelijk voor alle content die ze uploaden.

  U moet de advertentie als geheel beoordelen, waaronder alle afbeeldingen en de beschrijving, om u een goed beeld te vormen van het object waarop u biedt. Als de advertentie als geheel het object nauwkeurig weergeeft, betekent een kleine afwijking tussen een AI-visualisatie en het object niet dat het object niet zoals beschreven is. Dit is geen beperking van uw rechten als de advertentie geen nauwkeurige weergave van het object is.

- **Onderzoek naar cases**
  Als het object volgens u niet is zoals beschreven door de verkoper, is het belangrijk dat u ons en de verkoper gedetailleerde informatie geeft om uw case tijdig te kunnen onderzoeken.

  Meer informatie over wat u moet doen als het object niet is zoals beschreven, vindt u hier.

- **Een oplossing vinden**
  Als uit het onderzoek blijkt dat het object niet overeenkomt met de beschrijving, moeten u en de verkoper eerst via ons berichtencentrum proberen om tot een eerlijke oplossing te komen. Dit kan afhankelijk van de omstandigheden het volgende omvatten: reparatie, vervanging of (gedeeltelijke) terugbetaling van de aankoopsom. U beslist of u een door de verkoper aangeboden oplossing wilt accepteren.

  Als u samen met de verkoper geen passende oplossing kunt vinden, kunt u onze hulp inroepen. In dit geval kan de verkoop afhankelijk van de omstandigheden worden geannuleerd.

  Bij annulering van de verkoop moet het object doorgaans eerst worden geretourneerd aan de verkoper. Zodra de retourzending is afgerond, volgt de terugbetaling van de aankoopsom en (waar van toepassing) de kosten voor de Kopersbescherming. Als een object niet is zoals beschreven, komen redelijke kosten voor het retourneren daarvan meestal voor rekening van de verkoper.

- **We kunnen een terugbetaling terugvorderen van een koper**

  Als u onterecht een terugbetaling heeft ontvangen, dient u het volledige bedrag (inclusief eventuele boetes en kosten) aan ons terug te betalen. We zullen u altijd informeren als u ons moet terugbetalen.

  Dit zijn enkele voorbeelden van een onterechte terugbetaling:

    - Als u een terugbetaling en een terugboeking op uw creditcard ontvangt.
    - Als u een terugbetaling ontvangt, maar weigert het object terug te sturen naar de verkoper.
    - Als u een terugbetaling ontvangt, ondanks dat het ontvangen object overeenkomt met de beschrijving van de verkoper.

Samenvatting: meld klachten over uw object binnen 3 dagen na ontvangst bij ons, zodat we de betaling aan de verkoper kunnen pauzeren. U moet eerst samen met de verkoper proberen om een eerlijke oplossing te vinden. Als het niet lukt om het probleem onderling op te lossen, kunt u onze hulp inroepen.

Artikel 8: Een object retourneren

Als u klachten heeft over uw object en niet tevreden bent met de oplossing van de verkoper of van ons, kunt u in sommige gevallen de verkoop annuleren en het object retourneren. U krijgt dan de koopsom en, in de meeste gevallen, de verzendkosten terug.

- **Herroepingsrecht**
  Wanneer u als burger van de EU of het Verenigd Koninkrijk een object koopt van een professionele verkoper, heeft u mogelijk het recht om binnen 14 dagen na ontvangst van het object uw aankoop te annuleren. Houd er rekening mee dat u de verkoper en ons binnen deze 14 dagen op de hoogte moet stellen en dat bepaalde uitsluitingen van toepassing zijn. U bent ook verantwoordelijk voor de retourzending of het transport van het object en de bijbehorende kosten.

  Als u van een particuliere verkoper koopt, is het herroepingsrecht niet van toepassing. Dit betekent dat als u om welke reden dan ook niet tevreden bent met het object, maar het object is zoals beschreven door de verkoper, u de verkoop niet kunt annuleren tenzij de verkoper instemt met een dergelijke annulering. In deze gevallen betalen we de kosten voor de Kopersbescherming niet aan u terug.

Meer informatie vindt u in ons Consumentenrechtenbeleid voor de EU en het Verenigd Koninkrijk.

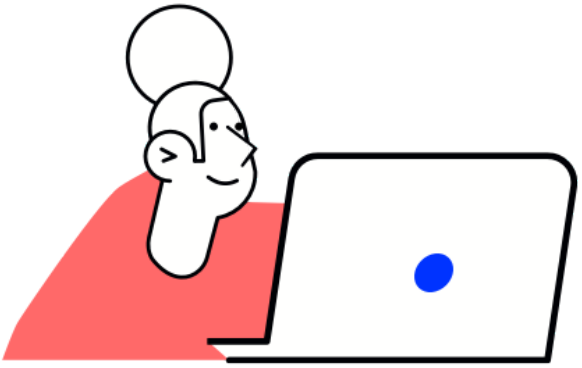
- **Retourzending**
  In de meeste gevallen bent u verantwoordelijk voor de kosten van de retourzending naar de verkoper. Het is ook uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het object voldoende verzekerd is voor de retourzending of om zelf de kosten van verlies of schade te dekken als u ervoor kiest het niet te verzekeren.

  We raden aan om het object zorgvuldig in te pakken om schade te voorkomen. Gebruik waar mogelijk de verpakking waarin het object is bezorgd. Controleer ook of er specifieke verzendeisen van toepassing zijn op uw object.

  Verzend altijd met track&trace en deel de trackinggegevens met ons of de verkoper. Als het object verloren gaat en er geen bewijs van de retourzending is, valt dit onder uw verantwoordelijkheid en is een terugbetaling misschien niet mogelijk.

Samenvatting: retourzending is alleen in bepaalde gevallen mogelijk. Als er een probleem is met een object, moet er eerst naar een passende oplossing worden gezocht voordat de verkoop wordt geannuleerd. Bij retourzending van een object moet u doorgaans de kosten voor de retourzending en eventuele toepasselijke verzekeringskosten dekken.

Verplichtingen van de koper



Artikel 9: Uw verplichtingen

Als koper heeft u bepaalde verplichtingen jegens Catawiki en onze verkopers. Deze verplichtingen helpen Catawiki eerlijk te houden voor zowel kopers als verkopers.

- **Betaal uw object op tijd**
  Indien u het hoogste bod heeft geplaatst, dient u het object (inclusief eventuele extra kosten) binnen 3 dagen te betalen. Als u een object wilt kopen via de optie 'Nu kopen', dient u het object meteen te betalen.

- **Betaal het volledige bedrag**
  Als u de hoogste bieder bent, moet u het volledige verschuldigde bedrag betalen, inclusief de Kopersbeschermingskosten.

  Als u ondanks onze herinneringen niet betaalt, kan dit verschillende gevolgen voor u hebben. Wij kunnen alle maatregelen nemen die zijn beschreven in artikel 10 van deze Kopersvoorwaarden en artikel 13 van onze Gebruikersvoorwaarden.

Voor bepaalde biedingen kunnen wij tijdelijk een bedrag op uw creditcard reserveren. Dit noemen wij een biedreservering. Een biedreservering verandert of beperkt uw verplichting om het volledige verschuldigde bedrag te betalen niet. Wij kunnen het bedrag van de biedreservering geheel of gedeeltelijk verrekenen met bedragen die u ons op grond van deze Voorwaarden verschuldigd bent, waaronder, maar niet beperkt tot, de Kopersbeschermingskosten.

Als de biedreservering niet alle bedragen dekt die u ons verschuldigd bent, moet u het resterende bedrag alsnog betalen. Als er na verrekening van alle bedragen die u ons terecht verschuldigd bent een bedrag van de biedreservering overblijft, moet u contact met ons opnemen om de vrijgave daarvan te verzoeken.

Lees meer in ons Helpcentrum-artikel over biedreserveringen.

- **Verstrek correcte informatie**
  U moet de informatie en documenten aanleveren die wij of onze betalingsproviders redelijkerwijs nodig hebben om een (terug)betaling aan u te doen. Dit houdt onder meer in dat u moet zorgen voor correcte en actuele contact- en betalingsgegevens en alle vereiste controles moet doorlopen.

  U moet zorgen dat uw contact- en betalingsgegevens correct en actueel zijn zolang er een transactie, terugbetaling of andere betaling openstaat, ook nadat u uw account sluit of stopt met het gebruik van uw account. Deze verplichting vervalt bij sluiting van uw account niet.

  U moet aan deze vereisten voldoen om in aanspraak te kunnen maken op een (terug)betaling die wij op grond van deze Voorwaarden verschuldigd zijn. Als u de vereiste stappen niet uitvoert binnen 12 maanden na de betreffende betaling voor het eerst beschikbaar voor u is, vervalt uw contractuele recht om die betaling op te eisen.

  Voor zover de toepasselijke wetgeving en de relevante afspraken met betalingsproviders dit toestaan, kunnen we in dit geval door u verschuldigde bedragen verrekenen en eventueel restend saldo behouden.

  We kunnen u meldingen over niet vervulde eisen sturen via uw account, per e-mail of een andere methode die volgens deze Voorwaarden is toegestaan, op basis van de contactgegevens die we voor u hebben. Het is uw verantwoordelijkheid om de betreffende gegevens up-to-date te houden en te controleren op dergelijke verzoeken, ook nadat u uw account sluit of stopt met het gebruik van uw account.

Eventuele rechten die u op grond van dwingende wetsbepalingen heeft, worden hierdoor niet beperkt.

- **Draai een geldige betaling niet terug**

  Voor kaartbetalingen kunt u uw bank of kaartuitgever mogelijk vragen om de betaling terug te draaien. Dit heet een terugboeking. Als er een probleem is met uw object, vragen we u om eerst contact met ons op te nemen zodat we kunnen helpen met een oplossing. U mag het proces voor terugboekingen niet misbruiken, bijvoorbeeld door een bedrag dat al aan u is terugbetaald proberen terug te vragen of door bewust onjuiste of misleidende informatie te verstrekken.

  Terugboekingen en andere betalingsgeschillen staan los van onze caseafhandeling en bepalen niet welke rechten u jegens de verkoper heeft of wat de uitkomst van een case bij Catawiki is. Als een betaling wordt teruggeboekt, terugbetaald of op een andere manier wordt verhaald via een betalingsgeschil, kunnen wij de maatregelen nemen waarin deze Voorwaarden voorzien, waaronder het verhalen of aanpassen van uitgekeerde of terugbetaalde bedragen en het instellen van maatregelen op grond van Artikel 13 van onze Algemene voorwaarden.

- **Haal uw object op tijd op**
  Zorg ervoor dat u uw object ophaalt binnen de termijn die u met de verkoper heeft afgesproken. Doet u dit niet, dan bent u mogelijk aansprakelijk voor extra kosten en schade, zoals opslagkosten. Het is ook mogelijk dat we namens de verkoper de verkoop annuleren en de kosten voor Kopersbescherming behouden.

- **Annuleer alleen als er een gegronde reden is**
  Als u meerdere bestellingen heeft geannuleerd, kunnen we uw mogelijkheid om te bieden opschorten. We kunnen ook uw account opschorten en boetes opleggen. Verkopers kunnen ook aanspraak maken op schadevergoeding en alle andere rechten die ze op grond van een verkoopcontract hebben. Meer informatie vindt u in Artikel 10 van deze Kopersvoorwaarden.

- **Houd u aan onze Voorwaarden**

Het is belangrijk dat u zich aan onze Voorwaarden houdt, inclusief deze Kopersvoorwaarden en onze andere richtlijnen en beleidsregels. Doet u dat niet, dan kunnen we de maatregelen nemen die worden vermeld in Artikel 10 van deze Kopersvoorwaarden.

- **Volgrecht**
  Als u een origineel kunstwerk heeft gekocht, bent u de kunstenaar op grond van de internationale auteurswetgeving mogelijk een volgrecht verschuldigd.
  Als wij of een andere partij het volgrecht aan de kunstenaar of diens vertegenwoordiger hebben betaald, moet u ons of hen op eerste verzoek terugbetalen. Deze vergoeding omvat het volledige volgrecht en alle daarmee verband houdende kosten, uitgaven, heffingen of belastingen.

Samenvatting: zorg ervoor dat u uw verplichtingen jegens ons en de verkoper nakomt. Dit houdt onder meer in dat u betaalt voor uw object en de aankoop alleen annuleert als er een legitieme reden is.

Artikel 10: Het niet nakomen van uw verplichtingen

Als u uw verplichtingen jegens ons of onze verkopers niet nakomt, heeft dit direct invloed op het vertrouwen en de betrouwbaarheid van ons online verkoopplatform. Het heeft ook mogelijke gevolgen voor u waar u zich bewust van moet zijn.

- **Gevolgen van het niet nakomen van uw verplichtingen**
  Als u uw verplichtingen jegens ons of een verkoper niet nakomt, kunnen we uw mogelijkheid om te bieden, uw account of uw toegang tot onze diensten opschorten, een verkoop annuleren of een van de andere maatregelen nemen die in Artikel 13 van onze Algemene voorwaarden worden vermeld. In de meeste van deze gevallen bent u automatisch in gebreke. Zo niet, dan sturen we u een ingebrekestelling.

  Als een of meer van deze maatregelen worden genomen, stellen we u daarvan in de meeste gevallen per e-mail op de hoogte, met vermelding van de reden waarom een maatregel is genomen.

- **We hebben het recht om betaling af te dwingen wegens schade**
  Vaak leidt het niet nakomen van uw verplichtingen tot (financiële) schade voor ons. We hebben recht op compensatie voor dit financiële verlies.

  We kunnen uw betaling van eventuele schulden, schadevergoedingen en boetes die aan ons verschuldigd zijn, buitengerechtelijk afdwingen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een incassobureau, of in rechte (meestal de rechtbank van Amsterdam in Nederland).

  In deze gevallen kunnen we wettelijke rente vorderen vanaf de datum dat u in verzuim bent en eventuele (buiten)gerechtelijke incassokosten.

- **Frauduleuze activiteiten melden**
  In gevallen waarin uw handelingen als frauduleus kunnen worden aangemerkt, kunnen we u aangeven bij (internationale) rechtshandhavingsinstanties.

- **Gevolgen van het niet nakomen van uw verplichtingen jegens verkopers**
  Verkopers kunnen ook hun eigen maatregelen nemen op basis van het verkoopcontract. Dit omvat het afdwingen van uw betalingsverplichting en het claimen van eventuele schade als gevolg van het niet nakomen van deze verplichting. Hiervoor kunnen verkopers gebruik maken van buitengerechtelijke oplossingen (zoals een incassobureau) of gerechtelijke oplossingen.

  In deze gevallen kan de verkoper de wettelijke rente vanaf de datum dat u in verzuim bent met het verkoopcontract en eventuele (buiten)gerechtelijke incassokosten op u verhalen.

Samenvatting: als u uw verplichtingen jegens ons of de verkoper niet nakomt, kan dit ertoe leiden dat wij of de verkoper schadevergoeding eisen of andere dwangmaatregelen nemen om betaling, schadevergoeding en kosten te innen.