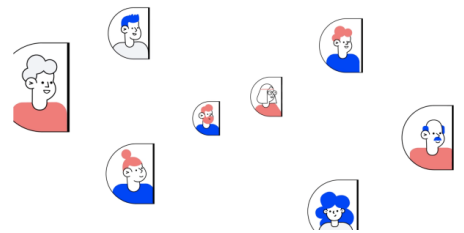


Conditions d'utilisation – Conditions générales

En vigueur à compter du 15 septembre 2026

Catawiki est le principal marché en ligne pour objets d'exception qui nourrissent les passions de chacun. Plus de 75 000 objets sont mis en vente chaque semaine – chacun sélectionné par nos experts Catawiki.

Accords conclus entre **vous et nous**

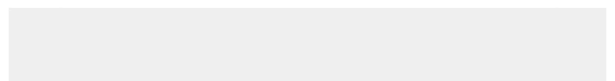
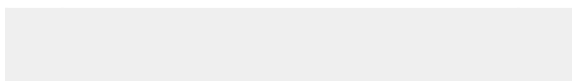


Article 1 : Conditions d'utilisation

Nos Conditions d'utilisation (« Conditions » en abrégé) et les autres documents que nous mentionnons ci-dessous constituent des accords juridiquement contraignants entre vous et nous. Les Conditions s'appliquent à votre utilisation de notre site web, y compris toutes les sous-pages et tous les sous-domaines du site, nos applications pour mobile, tablette et autres appareils intelligents, nos interfaces de programmation d'applications et l'ensemble des services associés.

Nos Conditions sont les règles qui régissent toutes les interactions au sein de notre marché en ligne, notamment la navigation, les enchères, l'achat et la vente sur Catawiki. Tous les utilisateurs de notre marché en ligne doivent accepter nos Conditions et sont liés par celles-ci.

Nous avons structuré nos Conditions de manière à inclure des Conditions générales, qui s'appliquent à tous les utilisateurs de notre marché en ligne, ainsi que des Conditions pour les acheteurs et des Conditions pour les vendeurs distinctes, qui s'appliquent lorsque vous interagissez avec nous en tant qu'acheteur ou vendeur. Cela permet de garantir que vous trouviez les informations les plus pertinentes pour 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 souhaitez soumettre ou vendre des objets, ces Conditions s'appliquent à vous.

Nous fournissons également des informations complémentaires dans notre [Centre d'aide](#). En cas de divergence entre ce qui est indiqué dans les Conditions et le Centre d'aide, les Conditions prévalent.

Nous avons rédigé nos Conditions dans un langage clair afin qu'elles soient faciles à comprendre. Mais si certains mots ou expressions nécessitent des précisions, vous trouverez leurs définitions dans notre [glossaire](#).

L'ensemble du contenu de notre site web et de nos applications, y compris les présentes Conditions d'utilisation, a été rédigé à l'origine en anglais mais est disponible dans plusieurs langues. Catawiki peut recourir à l'intelligence artificielle pour traduire ou générer ce contenu, y compris sur les pages d'objets et d'autres parties de notre marché en ligne. Le contenu et les traductions générés par intelligence artificielle peuvent contenir des erreurs ou des inexactitudes. En cas de conflit entre la version anglaise et une version dans une autre langue, la version anglaise prévaut.

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

Nos Conditions, politiques et contenus du Centre d'aide ont été élaborés conformément au droit néerlandais. Tous les termes et concepts juridiques utilisés dans les présentes Conditions seront interprétés selon le droit néerlandais.

L'ensemble du contenu de notre marché en ligne est protégé par le droit d'auteur et d'autres droits de propriété intellectuelle. Cela comprend les textes, photos, vidéos et autres éléments fournis par Catawiki, les vendeurs ou des tiers. Vous ne pouvez pas utiliser, copier ou distribuer ce contenu sans autorisation, sauf si la loi vous y autorise.

Pour plus d'informations, consultez notre [Avis relatif aux droits d'auteur](#).

Article 2 : Consignes et politiques

Outre nos Conditions, nous disposons d'un certain nombre de [consignes](#) et de [politiques](#) visant à préserver la sécurité et la fiabilité de notre marché en ligne pour nos utilisateurs. Toutes nos [consignes](#) et [politiques](#) sont considérées comme faisant partie intégrante de nos Conditions. Mais en cas de divergence entre nos Conditions d'utilisation et nos consignes et politiques, les Conditions d'utilisation prévalent, sauf indication contraire dans la politique concernée ou dans les Conditions d'utilisation.

- **[Consignes pour soumettre des objets](#)**

Nos consignes pour soumettre des objets indiquent aux vendeurs quels objets nos experts acceptent généralement de mettre en vente et comment les présenter au mieux. Elles indiquent également les objets dont [la vente est interdite](#) sur Catawiki. Pour en savoir plus, consultez nos [Conditions pour les vendeurs](#).

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

Les acheteurs peuvent laisser une évaluation aux vendeurs auprès desquels ils achètent. Les vendeurs peuvent répondre à ces commentaires. Par souci de transparence, nous publions ces évaluations sur notre plateforme.

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

Il est important pour nous que chacun soit traité avec courtoisie et respect. Nous ne tolérons aucune communication inappropriée, offensante, haineuse ou menaçante envers l'un de nos utilisateurs ou l'un de nos employés.

Résumé : Nous disposons de plusieurs [consignes](#) et [politiques](#) visant à faire de Catawiki un lieu sûr et respectueux pour nos utilisateurs.

Article 3 : Autres accords et lois

Votre utilisation de notre marché en ligne peut également être régie par d'autres accords ou par les lois et réglementations internationales applicables, et nous attendons de vous que vous y conformiez. Ceux-ci comprennent :

- **Contrat de vente**

Un acheteur et un vendeur concluent un contrat de vente pour chaque objet vendu par l'intermédiaire de notre marché en ligne. Pour plus de détails, consultez l'[article 10](#).

- **Conditions générales des vendeurs professionnels**

Dans certaines situations, les vendeurs professionnels peuvent avoir leurs propres conditions générales. Celles-ci peuvent s'appliquer à un achat en complément du contrat de vente, mais uniquement si elles sont portées à la connaissance de l'acheteur avant la vente et ne contreviennent pas à 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 applicables à certains objets**

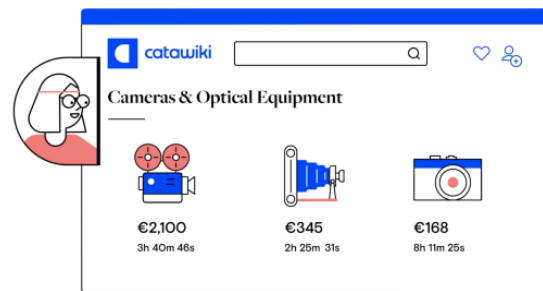
La vente de certains types d'objets sur Catawiki est soumise à des lois et réglementations spécifiques. Par exemple l'alcool, les armes (y compris les armes anciennes), les contenus explicites ou les objets protégés par la législation relative au patrimoine culturel ou aux espèces menacées. Vous êtes tenu de vous conformer à l'ensemble des lois applicables aux objets vendus sur Catawiki. Lorsque la loi l'exige, nous pouvons vous demander de fournir des documents et informations complémentaires. Vous êtes toujours tenu de donner suite à de telles demandes.

- **Lois et réglementations qui vous sont applicables**

En utilisant notre marché en ligne, vous êtes tenu de vous conformer à l'ensemble des lois nationales, européennes et internationales ainsi qu'aux réglementations contraignantes applicables en matière d'enchères, d'achat, de mise en vente et de vente d'objets.

Résumé : Nous attendons de vous que vous vous conformiez à l'ensemble des lois et réglementations qui vous sont applicables ou qui s'appliquent aux objets que vous achetez ou vendez. Nos Conditions prévalent sur vos conditions d'utilisation générales ou sur celles de tiers.

Comment Catawiki fonctionne



Article 4 : Catawiki est un marché en ligne

Catawiki est un marché en ligne. Nous mettons en relation les acheteurs et les vendeurs au moyen de ventes en ligne automatisées ou d'autres méthodes de vente. Pour en savoir plus sur Catawiki, [cliquez ici](#).

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

Catawiki n'est pas une maison de vente aux enchères et nous n'organisons ni ne facilitons généralement de ventes aux enchères publiques. Nous ne sommes propriétaires d'aucun objet proposé ou vendu sur notre marché en ligne. Cela signifie que nos acheteurs achètent directement auprès des vendeurs qui répertorient leurs objets sur notre marché en ligne. Le contrat de vente est conclu directement entre l'acheteur et le vendeur (Catawiki n'en est pas partie), et il est important que l'acheteur comme le vendeur remplissent leurs obligations au titre de ce contrat.

Nous fournissons des services aux acheteurs et aux vendeurs afin de leur offrir la meilleure expérience possible en matière d'enchères, d'achat et de vente sur notre marché en ligne. Les vendeurs sont responsables des objets qu'ils proposent, y compris de leur description, de leur emballage, de leur envoi et de leur conformité légale. Cela signifie que la responsabilité de l'authenticité, de la provenance et de la légalité des objets incombe au vendeur. Nos services d'évaluation et d'assistance ne modifient pas cette répartition des responsabilités.

[Pour en savoir plus sur les responsabilités de chacun.](#)

- **Qui exploite notre marché en ligne**

Dans les présentes Conditions, « Catawiki », « nous », « notre » et « nos » désignent Catawiki B.V., sauf mention expresse contraire. Catawiki B.V. exploite le marché en ligne Catawiki et fournit les services de plateforme décrits dans les présentes Conditions. D'autres sociétés du groupe Catawiki peuvent aider Catawiki B.V. en fournissant des services opérationnels locaux, d'expertise, d'assistance clientèle, de marketing, d'administration ou d'autres services d'assistance. Ce faisant, ces sociétés du groupe agissent à titre de soutien et n'exploitent pas le marché en ligne en leur nom propre, sauf mention expresse contraire.

Article 5 : Services et frais

Nous exploitons un marché en ligne qui met en relation acheteurs et vendeurs. Notre rôle consiste à fournir la plateforme, les outils et les services connexes qui permettent aux utilisateurs de proposer des objets, d'enchérir et d'acheter. Le contrat de vente est toujours conclu directement entre l'acheteur et le vendeur de l'objet.

Les acheteurs comme les vendeurs paient des frais pour les services que nous fournissons. En utilisant notre marché en ligne, vous acceptez que nous fournissions des services aux deux parties à la transaction.

- **Les experts évaluent et sélectionnent à distance les objets**

Nous faisons appel à des experts internes expérimentés dans leur domaine. Ils évaluent et sélectionnent à distance les objets destinés à être vendus sur Catawiki. Les experts consultent nos [consignes de soumission](#) pour décider des objets à sélectionner. Il nous appartient, ainsi qu'à nos experts, de décider quels objets peuvent figurer dans l'une de nos ventes. Vous trouverez ici davantage d'informations sur [le rôle de nos experts](#).

- **Services de la plateforme**

Nous fournissons un certain nombre d'autres services à nos utilisateurs afin que les acheteurs puissent trouver les objets qu'ils recherchent et que les vendeurs puissent les proposer à un public international d'enchérisseurs partageant leur passion. Nos services contribuent également à garantir le bon déroulement de la vente et des étapes qui suivent.

- **Prestataires de services tiers**

Afin d'améliorer votre expérience et de vous offrir un marché en ligne sûr et fiable, nous pouvons recourir à des prestataires de services tiers ou vous en recommander, tels que des prestataires de paiement ou de livraison. Votre utilisation de leurs produits, services, applications ou sites web peut être soumise à leurs conditions générales et à d'autres politiques. Cela signifie que des frais distincts peuvent parfois s'appliquer.

- **Services accessoires**

Des services supplémentaires peuvent être proposés sur Catawiki. Ils sont également appelés services accessoires. Ceux-ci peuvent inclure des services de livraison, d'assurance, de photographie et d'expertise par des tiers. Nous pouvons vous facturer des frais supplémentaires si vous utilisez ces services. Nous vous en informerons avant toute facturation.

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

Pour toute vente, les acheteurs paient des Frais de protection des acheteurs. Les frais pour les acheteurs s'élèvent généralement à 9 % du prix d'achat, majorés d'un [montant fixe supplémentaire](#). Ces frais incluent la TVA (le cas échéant). Nous ajoutons ces frais au montant total payé par les acheteurs au moment du paiement. Des remises ou promotions peuvent s'appliquer. Nous vous informerons toujours des frais applicables avant toute facturation.

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

Les frais pour les vendeurs s'élèvent généralement à 12,5 % du prix d'achat, majorés d'un [montant fixe supplémentaire](#). Les Frais de réussite du vendeur s'entendent hors TVA, laquelle peut être ajoutée le cas échéant. Nous déduisons ces frais du paiement que les vendeurs reçoivent après la vente. Nous vous informerons si des frais différents vous sont applicables.

- **Frais de douane et d'importation**

Lorsque les règles douanières, la loi applicable ou des dispositions opérationnelles l'exigent, nous pouvons percevoir des droits de douane, des taxes ou des charges similaires, ou agir en tant que déclarant en douane ou importateur d'un objet, ou être considérés comme tels.

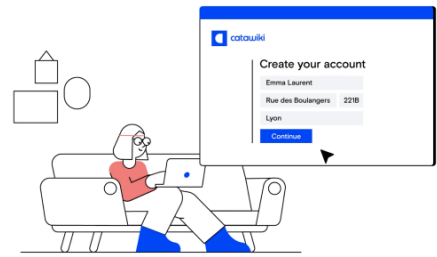
Nous pouvons payer ou nous voir facturer des droits de douane, des frais de traitement, des frais de dédouanement facturés par le transporteur et d'autres coûts liés à l'importation, à l'exportation ou au dédouanement. Cela inclut les charges similaires qui seraient introduites à l'avenir.

Si nous engageons ces coûts, nous nous réservons le droit de les recouvrer intégralement auprès de l'acheteur ou du vendeur. Nous pouvons facturer l'acheteur au moment du paiement ou ultérieurement, ou déduire ces coûts des sommes dues au vendeur.

Les vendeurs doivent fournir des informations douanières et de livraison exactes et complètes. Si nous engageons des coûts supplémentaires parce qu'un vendeur fournit des informations incorrectes ou manquantes, ne respecte pas les exigences douanières ou expédie ou déclare un objet de manière incorrecte, nous pouvons récupérer ces coûts auprès du vendeur.

Résumé : Nous proposons des services aux acheteurs ainsi qu'aux vendeurs, notamment l'évaluation à distance des objets et la mise à disposition d'un marché en ligne sûr 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.

Vous et **votre compte**



Article 6 : Votre compte Catawiki

Avant de pouvoir enchérir, acheter ou proposer un objet à la vente, vous devez créer un compte Catawiki. Vous devez être majeur pour créer un compte.

- **Pays pris en charge**

Pour créer un compte, vous devez résider dans un pays pris en charge par Catawiki. Vous ne pouvez enchérir que depuis des pays pris en charge pour les enchérisseurs et vendre uniquement depuis des pays pris en charge pour les vendeurs. Si vous accédez à Catawiki ou l'utilisez depuis un pays où le service concerné n'est pas pris en charge, nous pouvons restreindre ce service ou votre compte.

Si un pays que nous prenions auparavant en charge devient non pris en charge, nous en informerons les utilisateurs concernés. Nous pourrions alors devoir restreindre nos services ou suspendre ou résilier les comptes ouverts dans ce pays.

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

[Pays pris en charge pour les vendeurs](#)

- **Veillez fournir des informations complètes**

Veillez fournir des informations complètes et véridiques vous concernant et/ou concernant 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 nous-mêmes ou nos prestataires de services de paiement 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 fournirez de manière exacte 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 signifie que nous-mêmes ou nos prestataires de services pouvons vous demander de compléter ou de corriger certaines données que vous nous avez communiquées en cas d'incohérence ou d'inexactitude. Vous pouvez être empêché, en tout ou partie, d'utiliser Catawiki tant que les données ne sont pas complètes.

- **Ne créez pas plusieurs comptes**

Sauf accord explicite contraire, il est interdit de détenir plusieurs comptes sur Catawiki. Si vous créez un autre compte, notamment afin de contourner une restriction appliquée à votre compte existant, nous pouvons prendre l'une quelconque des mesures énoncées à l'[article 13 des présentes Conditions d'utilisation](#).

- **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 [Avis de protection et de confidentialité des données.](#)

- **Mineurs**

Si vous êtes mineur et n'avez pas atteint l'âge légal de consentement dans votre pays de résidence, vous n'êtes pas autorisé à utiliser notre marché en ligne. Nous pouvons suspendre ou supprimer les comptes dont nous soupçonnons raisonnablement qu'ils sont utilisés par des mineurs. Nous pouvons également vous demander de vérifier votre âge. Si vous ne donnez pas suite à une telle demande, nous pouvons limiter votre accès à Catawiki conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

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

Votre nom d'utilisateur doit être approprié et ne doit pas être offensant, vulgaire ou trompeur. 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**

Vous devez garder secrets votre nom d'utilisateur et 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 marché 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 suppression de votre compte si, par exemple, vous devez encore exécuter certaines obligations (telles que des obligations de paiement ou de livraison) envers nous ou un utilisateur.

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

La suppression de votre compte ne met pas fin à toutes vos obligations en vertu de nos Conditions d'utilisation. Les dispositions relatives aux paiements, aux frais, aux remboursements, aux montants que vous nous devez, à la licence portant sur le contenu utilisateur, à la responsabilité et aux litiges continueront à s'appliquer. Tout contrat de vente conclu entre un vendeur et un acheteur restera également en vigueur après la résiliation du compte.

- **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.

- **Nous pourrions être tenus de communiquer ou d'afficher vos informations**

Nous pouvons être tenus de communiquer certaines informations vous concernant à d'autres utilisateurs, aux autorités publiques ou à d'autres parties concernées, par exemple afin de respecter des obligations légales ou de contribuer à l'exécution d'une transaction ou au règlement d'un litige.

Nous pouvons également être tenus d'afficher certaines informations vous concernant sur notre marché en ligne, par exemple sur la page d'un objet ou sur la page d'information du vendeur. Cela peut inclure des détails tels que votre nom, le nom de votre entreprise, votre localisation ou votre statut de vendeur professionnel.

Résumé : Pour enchérir, acheter ou vendre sur Catawiki, vous avez besoin d'un compte. 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 gérer de manière responsable. Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter notre [Avis de protection et de confidentialité des données](#). En règle générale, nous nous appuyons sur trois principes pour le traitement de vos données :

- **Nous faisons 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.

- **Nous faisons preuve de prudence**

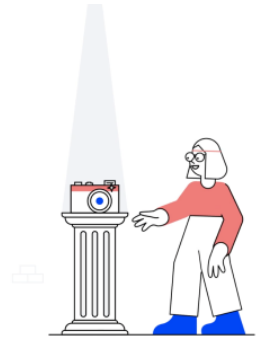
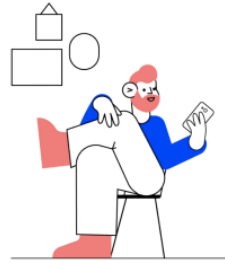
Vous nous faites confiance quant à la protection de vos données à caractère personnel. C'est pourquoi nous veillons à la manière dont nous les utilisons et aux personnes avec lesquelles nous les partageons. Nous surveillons en permanence tout risque susceptible d'affecter la sécurité ou l'intégrité de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

- **Nous cherchons à vous proposer un contenu pertinent**

Dans le cadre de nos activités, nous recueillons vos données à caractère personnel afin de mieux comprendre la manière dont vous utilisez notre marché en ligne et de déterminer comment l'améliorer pour vous proposer une expérience plus pertinente. Nous nous efforçons néanmoins de ne recueillir que les données dont nous avons besoin et de supprimer celles qui ne nous sont plus utiles.

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.

Achat et **vente**



Article 8 : Fonctionnement des ventes

Sur Catawiki, nous facilitons l'organisation de ventes en ligne d'objets. Les enchérisseurs peuvent enchérir sur ces objets et, à la clôture de la vente, l'objet est acheté par l'enchérisseur ayant proposé l'offre la plus élevée. Voici quelques précisions sur le fonctionnement de nos ventes :

- **Classement et recherche**

Le classement des objets dans une vente ou un flux repose sur l'intervention des experts et sur certains autres critères, notamment l'utilisation de systèmes automatisés. La manière dont les objets vous sont présentés ou dont ils apparaissent dans une recherche repose par défaut sur leur pertinence (par exemple l'artiste, l'année, la couleur ou le matériau). 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 aider à trouver les objets qui vous intéressent.

Nous pouvons personnaliser la façon dont les objets, les contenus ou les recommandations sont classés ou affichés sur notre marché en ligne. Cela peut dépendre des informations de votre compte lorsque vous êtes connecté et, pour les visiteurs non connectés, d'informations telles que l'identifiant de l'appareil, la localisation ou le comportement de navigation. Nous utilisons également des systèmes automatisés pour classer, recommander ou personnaliser les contenus qui vous sont présentés. Ces systèmes peuvent tenir compte de facteurs tels que la qualité de l'objet, votre localisation, l'intérêt des acheteurs et les performances du vendeur. Nous pouvons également utiliser les informations que vous nous communiquez pour vous adresser des communications commerciales ciblées et personnaliser votre expérience.

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

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

Chaque enchère 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 ni annuler votre utilisation de l'option d'Achat immédiat. Si vous êtes l'enchérisseur ayant proposé l'offre la plus élevée ou si vous avez utilisé avec succès l'option d'Achat immédiat, vous acceptez de payer l'objet, ainsi que tous les autres frais, notamment les Frais de protection des acheteurs et les frais de port. [Pour en savoir plus sur les enchères, cliquez ici.](#)

Nous considérerons 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. Nous pouvons également organiser des ventes de courte durée, lors desquelles les objets ne sont disponibles que pendant un temps très limité, par exemple une heure.

- **Les ventes peuvent être prolongées**

Si vous enchérissez pendant la dernière minute d'une vente standard, celle-ci sera prolongée de 90 secondes. Chaque enchère supplémentaire placée pendant cette période prolongera la vente de 90 secondes supplémentaires. Cela donne aux autres enchérisseurs intéressés une chance équitable de réagir.

Une règle différente s'applique à Catawiki Live. Si vous enchérissez au cours des 15 dernières secondes d'une vente Catawiki Live, celle-ci sera prolongée de 10 secondes. Chaque enchère supplémentaire faite

pendant ce délai 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 correspond au montant minimal de l'enchère 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.

[En savoir plus sur le prix de réserve.](#)

- **Nous pouvons faciliter des ventes après la clôture d'une vente**

Si un objet n'est pas vendu ou si une vente est annulée, nous pouvons remettre cet objet en vente par l'intermédiaire de Catawiki. Cela peut consister à proposer l'objet aux enchérisseurs ayant participé précédemment ou à le rendre disponible dans une autre vente Catawiki.

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

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

Résumé : toutes les offres sont contraignantes et le meilleur enchérisseur à la fin d'une vente est tenu de payer l'objet. Les ventes clôturent à des heures prédéfinies. Elles peuvent être prolongées par des enchères placées au cours des 60 dernières secondes d'une vente. Les ventes clôturent également lorsque vous utilisez avec succès l'option d'Achat immédiat.

Article 9 : Règles applicables aux ventes en ligne

Il est important que nos ventes soient équitables pour tous et se déroulent sans heurts. Afin de préserver l'intégrité de notre marché en ligne et de nos ventes, et de veiller à ce qu'elles soient exemptes de perturbations, de fraudes et de comportements illicites, les règles suivantes s'appliquent :

- **Publier un contenu approprié**

Vous ne pouvez publier, mettre en ligne ou télécharger aucun contenu ni objet inapproprié sur Catawiki. Cela inclut notamment les contenus faisant la promotion de votre personne 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 légalement autorisé à conclure des contrats juridiquement contraignants, notamment si vous avez atteint l'âge légal requis. Vous ne pouvez pas utiliser Catawiki si vous faites l'objet d'une suspension temporaire ou définitive de nos services. En outre, certains objets proposés à la vente ne peuvent être achetés ou consultés qu'à partir d'un certain âge, comme les alcools par exemple.

- **Respectez les évaluations et les systèmes de notation**

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

- **Ne transférez pas votre compte**

Vous ne pouvez transférer votre compte, y compris les évaluations, ni votre identifiant utilisateur à un tiers sans notre consentement.

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

Vous ne pouvez utiliser les coordonnées d'autres utilisateurs que dans le cadre d'une vente précise sur notre marché en ligne, afin de finaliser la transaction et la livraison (voir l'article 16). Vous ne pouvez pas les extraire, les collecter, les partager, les vendre ni les utiliser à toute autre fin. En cas d'usage abusif de données à caractère personnel, nous pouvons suspendre votre compte et, le cas échéant, en informer les autorités.

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

On parle d'enchères artificielles lorsqu'une personne enchérit sur un objet afin d'en augmenter artificiellement le prix, l'intérêt ou la visibilité, ou d'influencer de toute autre manière l'issue de la vente. Vous ne devez pas enchérir, directement ou indirectement, sur vos propres objets ni sur des objets pour lesquels vous-même, une personne qui vous est liée ou une entreprise à laquelle vous êtes associé avez un intérêt à influencer la vente. Vous ne devez pas non plus demander à une autre personne d'enchérir à cette fin ni l'y inciter.

- **Il est interdit d'enchérir sans avoir l'intention de payer**

Il est strictement interdit d'enchérir sur un ou plusieurs objets sans avoir réellement l'intention d'en payer le prix. Cela inclut le fait d'enchérir sur plusieurs objets tout en n'ayant l'intention de finaliser que certains de ces achats.

Si nous détectons une telle activité sur votre compte, nous pouvons annuler les ventes concernées, prendre l'une quelconque des mesures énoncées à l'[article 13](#) et restreindre l'accès à votre compte. Afin de protéger l'intégrité de notre marché en ligne, si nous soupçonnons des enchères faites sans intention de payer, nous nous réservons le droit de retirer préventivement les enchères, de restreindre votre compte, d'annuler les transactions concernées ou d'exiger une pré-autorisation par carte bancaire au moment de l'enchère.

- **Les transactions hors plateforme entre utilisateurs ne sont pas autorisées**

Vous ne devez pas conclure, accepter, encourager ni faciliter un accord avec un autre utilisateur visant à acheter, vendre, payer ou finaliser autrement une transaction en dehors de Catawiki, si vous êtes entré en contact avec cet utilisateur par l'intermédiaire de notre marché en ligne ou de nos services. Cela inclut le fait de demander ou d'accepter un paiement en dehors de Catawiki, ou d'orienter l'utilisateur vers un autre canal de vente ou un autre moyen de paiement, sauf si nous l'autorisons expressément ou si le droit applicable l'exige.

Vous ne devez pas non plus utiliser une annonce, un objet, son emballage ou son matériel de livraison, ni aucune communication liée à une vente Catawiki, pour encourager ou faciliter des transactions en dehors de Catawiki. Cela inclut la communication de coordonnées, de liens, de codes QR ou de toute autre instruction visant à effectuer une vente ou un achat futur en dehors de Catawiki.

Si un autre utilisateur vous demande d'effectuer une transaction en dehors de Catawiki, nous vous prions de nous en informer. Dans ce cas, nous pouvons prendre certaines mesures (voir l'[article 13](#)).

- **N'utilisez pas Catawiki pour exercer des activités financières illicites**

Vous ne devez pas utiliser notre marché en ligne ni nos services de paiement à des fins de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme ou de toute autre activité financière illicite. Nous-mêmes ou nos prestataires de services de paiement pouvons vous demander des informations ou des documents afin de vérifier votre identité, votre moyen de paiement ou l'origine des fonds. Si vous ne fournissez pas les informations demandées, ou si nous soupçonnons raisonnablement une utilisation illicite ou abusive, nous pouvons bloquer les paiements, restreindre ou suspendre votre compte et, lorsque cela est requis, signaler les faits aux autorités compétentes.

- **Respecter les droits de propriété intellectuelle**

Il est important que vous respectiez les droits de propriété intellectuelle (notamment les droits d'auteur, les marques, les brevets, les droits moraux et les droits sur les bases de données) détenus par Catawiki ou concédés sous licence à Catawiki. L'extraction automatisée de données de notre site web est interdite. Nous pouvons prendre toute mesure dont nous disposons en vertu du droit applicable afin de prévenir ou de faire cesser de telles pratiques.

Vous devez également respecter les droits de propriété intellectuelle des autres utilisateurs et des tiers affectés par votre utilisation de nos services.

- **Signaler un contenu illicite**

Si vous estimez qu'un contenu utilisateur est illicite, trompeur ou contraire à l'une de nos politiques, nous vous invitons à [nous le signaler](#). Nous ne sommes tenus de supprimer le contenu utilisateur manifestement illicite qu'après en avoir été informés. Nous pouvons refuser une demande visant à bloquer ou à supprimer un contenu utilisateur, ou à interrompre une activité, si nous avons des doutes sur la validité de la notification ou sur la légitimité des preuves fournies.

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

Vous ne devez effectuer aucune action ni utiliser de logiciel ou d'outil technique, tel qu'un virus, un cheval de Troie, un ver ou un bot, susceptible de nuire au fonctionnement ou à l'infrastructure de notre marché en ligne. Cela inclut notamment l'ingénierie inverse, toute tentative d'obtenir le code source, le fait de rendre notre marché en ligne inaccessible ou le contournement des mesures techniques de protection.

Résumé : afin de préserver l'intégrité et le fonctionnement de notre marché en ligne, vous devez vous abstenir de toute action ou de tout comportement susceptible de nous nuire, de nuire à notre marché en ligne ou aux autres utilisateurs.

Article 10 : Contrat de vente

Vous concluez un contrat de vente contraignant avec le vendeur si vous êtes l'enchérisseur ayant proposé l'offre la plus élevée à la fin d'une vente et que le prix de réserve est atteint, si vous utilisez avec succès l'option d'Achat immédiat ou si une offre effectuée après la clôture de la vente est acceptée dans le cadre du processus Catawiki applicable. 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 et tous les frais afférents tels que les frais de port. Pour le vendeur, l'obligation la plus importante consiste à livrer ou faire transporter avec soin l'objet à l'acheteur.

- **Modification du contrat de vente**

Si l'acheteur et le vendeur en conviennent tous deux, ils peuvent modifier le contrat de vente, à condition que ces modifications soient conformes au droit applicable et ne soient pas contraires à nos Conditions d'utilisation ni à nos politiques. Si une modification convenue est contraire à nos Conditions d'utilisation ou à nos politiques, ces Conditions d'utilisation ou politiques prévaudront. Vous ne devez pas utiliser une modification pour facturer des montants supplémentaires ni, de toute autre manière, réaliser la transaction en dehors de Catawiki.

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

Nous ne sommes pas directement partie au contrat de vente mais, en cas de litige, si l'acheteur et le vendeur ne parviennent pas à trouver une solution, nous pouvons, sans y être tenus, déployer des efforts raisonnables pour résoudre le problème et, dans des cas exceptionnels, annuler également le contrat de vente (voir l'[article 11](#)).

- **Manquement aux obligations**

Si l'acheteur ou le vendeur ne remplit pas ses obligations au titre du contrat de vente, l'autre partie — ou nous-mêmes agissant en son nom — peut envoyer une mise en demeure comprenant un délai raisonnable pour remplir ces obligations.

Si, à l'expiration de ce délai, les obligations ne sont toujours pas remplies et/ou ne peuvent plus l'être par la partie défaillante, l'autre partie — ou nous-mêmes agissant en son nom — peut annuler la vente.

- **Annulation**

Si une vente est annulée, le contrat de vente est annulé. Si nous-mêmes ou l'utilisateur annulons une vente, l'acheteur doit généralement renvoyer l'objet au vendeur afin d'obtenir le remboursement 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. Cela inclut tous les frais engagés par nous-mêmes ou par l'autre partie pour tenter de mener la vente à son terme ou de l'annuler. Dans ce cas, nous pouvons également réclamer à la partie défaillante les Frais de protection des acheteurs ou les Frais de réussite du vendeur.

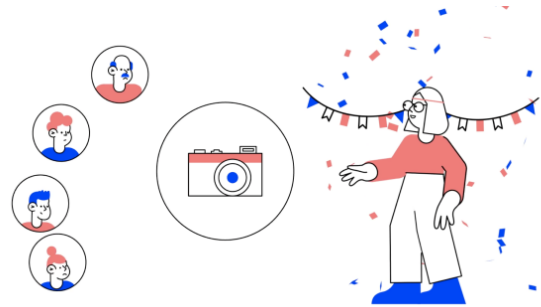
Nous pouvons, sans y être tenus, envoyer une mise en demeure et/ou un avis d'annulation au nom d'un utilisateur.

- **Droit de rétractation**

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

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 annulé et la partie défaillante sera responsable des frais et des dommages.

Éviter et résoudre les problèmes



Article 11 : Litiges avec d'autres utilisateurs

Nous mettons tout en œuvre pour que les ventes se déroulent correctement et que les acheteurs comme les vendeurs soient satisfaits. La plupart du temps, tout se déroule correctement. Cependant, il peut arriver qu'un problème survienne, par exemple si l'objet ne correspond pas à sa description.

La vente demeure une transaction entre l'acheteur et le vendeur.

Le contrat de vente est conclu entre l'acheteur et le vendeur. Nous ne sommes partie ni à ce contrat ni aux litiges entre utilisateurs, notamment ceux concernant les achats, les retours, les paiements ou les transactions.

Vous et l'autre utilisateur êtes seuls responsables de résoudre les problèmes qui surviennent entre vous. Nous pouvons vous proposer notre assistance, sans toutefois y être tenus.

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

Un achat effectué sur Catawiki est comparable à tout autre achat entre un acheteur et un vendeur. Par conséquent, vous et l'autre utilisateur devez d'abord tenter de résoudre les problèmes directement entre vous. Vous devriez faire tout ce qui est raisonnablement possible pour y parvenir.

Pour vous aider, nous mettons à votre disposition des outils, tels que notre système de messagerie interne (voir l'[article 16](#)), afin que vous et l'autre utilisateur puissiez parvenir à une solution.

Par exemple, vous pouvez convenir d'un commun accord d'un remboursement partiel. Pour faciliter cette démarche, nous proposons un outil de remboursement partiel qui vous permet de résoudre directement les problèmes avec l'acheteur, sans nécessiter notre intervention.

Si un acheteur ouvre une réclamation, nous vous en informerons. Vous pourrez alors proposer à l'acheteur un remboursement partiel via le centre de messagerie. Nous informerons l'acheteur de votre proposition et, s'il l'accepte, le remboursement partiel sera effectué. Le dossier sera ensuite fermé.

Si, malgré vos efforts sérieux, vous ne parvenez réellement pas à trouver une solution commune, Catawiki pourra décider d'intervenir pour vous aider.

- **Nous pouvons apporter une solution lorsqu'un dossier est ouvert**

Si nous avons ouvert un dossier et que l'autre utilisateur et vous-même ne parvenez pas à convenir d'une solution, nous déploierons des efforts raisonnables pour contribuer à sa résolution. Cela signifie que nous pouvons décider d'une solution équitable, notamment en remboursant intégralement ou partiellement l'acheteur, en payant le vendeur ou en continuant à retenir un paiement, le cas échéant. Nous ne sommes pas tenus d'intervenir dans chaque litige et pouvons décider de ne pas apporter de solution.

Tant qu'un dossier est ouvert, vous devez coopérer avec nous et fournir toute information ou documentation que nous pouvons raisonnablement vous demander. Cela peut inclure des factures, des certificats, des permis, des justificatifs de propriété, des photos ou les informations nécessaires fournies par une société de livraison. Vous devez fournir ces informations de manière complète et dans les délais impartis, et suivre nos instructions raisonnables. Si vous ne coopérez pas dans un délai raisonnable, nous pouvons fermer le dossier ou prendre toute autre mesure appropriée.

Nous pouvons prendre une décision concernant le dossier et le paiement associé sur la base des informations et preuves dont nous disposons. En utilisant notre marché en ligne, vous acceptez que nous puissions déterminer la manière dont un litige est traité sur Catawiki. Si vous êtes en désaccord avec notre solution, vous pouvez toujours tenter de convenir d'une solution différente avec l'autre utilisateur. Nous ne serons toutefois pas tenus de soutenir cette démarche et pourrons maintenir la solution que nous avons initialement proposée.

Notre décision détermine la manière dont le dossier et les paiements associés sont gérés sur Catawiki, mais ne détermine ni n'affecte les droits que l'acheteur et le vendeur pourraient avoir l'un envers l'autre en vertu du contrat de vente ou du droit applicable. Nous sommes susceptibles de réexaminer un dossier si de nouvelles informations pertinentes nous sont communiquées après notre décision. Nous vous tiendrons informé de l'issue du dossier et de ce qui est attendu de votre part.

- **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 procédures de paiement étant automatisées, si vous ne nous contactez pas dans les 3 jours, le paiement sera versé au vendeur. La libération de ce paiement ne prive ni l'acheteur ni le vendeur des droits qu'ils tiennent du contrat de vente ou du droit applicable. Cela signifie que si, par exemple, l'objet ne correspond pas à sa description mais que le vendeur a déjà été payé, ce dernier reste tenu de proposer une solution ou un remboursement.

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

Si vous ne nous contactez pas dans les délais, nous pourrions éventuellement encore résoudre le dossier, mais il sera généralement plus difficile de trouver une solution, car le vendeur aura déjà été payé. Si vous nous contactez un mois ou plus après avoir reçu l'objet, nous ne serons en règle générale pas en mesure d'ouvrir un dossier et vous devrez vous adresser directement au vendeur.

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

En tant que marché en ligne, nous ne pouvons résoudre un dossier et proposer une solution qu'en nous fondant sur les informations et les preuves fournies par l'acheteur et le vendeur, telles que des photos, des messages et tout autre élément pertinent. Nous ne sommes pas en mesure d'inspecter les objets physiquement ni de confirmer avec une certitude absolue qu'un objet correspond à sa description. Nous nous appuyons sur les preuves disponibles pour résoudre les litiges de la manière la plus équitable possible. Si les preuves sont contradictoires ou ne permettent pas d'aboutir à une conclusion suffisamment claire, nous pouvons décider de ne pas apporter de solution.

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

Pendant ou après 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 doit être remboursé en vertu des présentes Conditions d'utilisation, nous pouvons annuler la vente, rembourser l'acheteur et réclamer au vendeur le remboursement des sommes versées, y compris les Frais de protection des acheteurs, les pénalités et les 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 a été volé, qu'il ne correspond pas à sa description ou qu'il est endommagé d'une manière qui n'était pas clairement indiquée dans la description de l'objet ni visible sur les photos.
- 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 commun accord 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.

- **Audits et coopération**

Si une autorité publique ou nous-mêmes devons procéder à une vérification concernant la provenance, les biens culturels, les règles d'exportation ou les sanctions, nous pouvons vous demander de communiquer des informations ou des documents justificatifs. Vous devez coopérer pleinement à ces vérifications lorsqu'elles sont raisonnablement requises. Si un objet est saisi par les douanes ou par les forces de l'ordre en raison d'informations manquantes ou inexactes, l'utilisateur ayant fourni ces informations sera responsable de toutes les conséquences qui en découlent.

Résumé : si vous rencontrez un problème avec un autre utilisateur, nous déploierons des efforts raisonnables pour le résoudre. Vous acceptez que nous puissions prendre des mesures afin de résoudre le dossier de manière équitable.

Article 12 : Litiges entre vous et nous

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services ou si vous enfreignez nos Conditions d'utilisation, nous essaierons de trouver une solution. Si nous ne parvenons pas à trouver une solution, vous ou nous pouvons demander un règlement judiciaire ou extrajudiciaire du litige.

- **Pour les utilisateurs et les tiers**

Si vous estimez que nous n'avons pas pu parvenir à une solution satisfaisante après avoir utilisé notre procédure interne de traitement des réclamations, vous pouvez 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.

- **Signaler des réclamations à notre rencontre dans un délai de six mois**

Si vous avez une réclamation à notre rencontre, notamment si vous estimez que nous ne remplissons pas nos obligations, vous devez nous en informer par écrit dans les six mois suivant la survenance du problème. Si vous nous en informez après l'expiration de ce délai, votre réclamation sera considérée comme caduque et ne pourra plus être invoquée contre nous.

- **Délai de prescription**

Si vous avez introduit une réclamation à notre encontre, y compris, sans que cette liste soit limitative, une réclamation relative à des dommages et intérêts, à un paiement indu ou à l'exécution d'obligations, nous-mêmes (ou un prestataire de services tiers) pouvons vous demander de communiquer des informations supplémentaires, telles que vos coordonnées bancaires, ou d'accomplir une action spécifique. Si vous ne répondez pas ou n'accomplissez pas l'action demandée dans un délai de 12 mois, votre réclamation sera considérée comme caduque.

- **Nous pouvons compenser les créances**

Si vous nous devez une somme d'argent en vertu des présentes Conditions d'utilisation, par exemple en raison de taxes, de pénalités, de coûts de remboursement ou d'autres créances, nous pouvons déduire ce montant de tout paiement que nous vous devons. Cette possibilité s'applique également si nous sommes tenus responsables de frais du fait de vos actions ou parce que vous n'avez pas respecté les présentes Conditions d'utilisation ou le droit applicable. Si le montant que nous vous devons n'est pas suffisant pour couvrir ce que vous nous devez, vous devez nous payer le solde restant. Nous pouvons également suspendre les versements qui vous sont dus jusqu'à ce que toute somme que vous nous devez ait été compensée.

- **Droit applicable et juridiction compétente**

Les Conditions d'utilisation, 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 d'utilisation sera porté devant les tribunaux compétents d'Amsterdam. Si vous êtes un consommateur et que le droit de la consommation vous y autorise, vous pouvez saisir 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**

Dans le cadre de la procédure de règlement du litige, nous pouvons prendre les mesures de protection décrites à l'[article 13](#).

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 le recours à un règlement judiciaire ou extrajudiciaire.

Article 13 : Assurer la sécurité de notre marché en ligne

Nous pouvons prendre toute mesure raisonnable que nous jugeons appropriée ou nécessaire pour protéger Catawiki, nos utilisateurs, ainsi que l'intégrité, la sécurité, l'équité ou le bon fonctionnement de notre marché en ligne. Nous pouvons agir de la sorte, par exemple, si nous suspectons une fraude, un usage abusif, une activité irrégulière ou illégale, une violation de nos Conditions d'utilisation, une erreur technique ou manifeste, ou tout autre problème relatif à une vente, un compte, un paiement, un dossier ou à l'utilisation de notre marché en ligne. Les mesures que nous prenons dépendront des circonstances et de la gravité du problème.

Si cela se produit, vous devrez vous conformer à toute instruction raisonnable que nous fournissons et à toute mesure que nous prenons en vertu des présentes Conditions d'utilisation.

- **Nous pouvons utiliser des méthodes de détection automatisées.**

Pour protéger l'intégrité de notre marché en ligne, nous pouvons utiliser l'intelligence artificielle et des méthodes automatisées similaires afin de détecter des contenus et activités susceptibles de violer nos Conditions d'utilisation ou le droit applicable. Cela inclut notamment l'identification de fraudes potentielles, de risques de sécurité ou d'autres violations commises dans le cadre de l'activité des utilisateurs sur Catawiki, comme la détention de plusieurs comptes.

Les résultats automatisés peuvent être examinés ou complétés par nos employés ou prestataires de services lorsque cela est approprié.

- **Nous pouvons limiter votre participation**

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

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

Nous pouvons désactiver votre compte et vous empêcher de vous connecter ou d'y accéder à tout moment, y compris pendant une vente en cours à laquelle vous participez en tant que vendeur ou enchérisseur. Nous pouvons également appliquer des restrictions ou d'autres mesures à d'autres comptes que nous déterminons raisonnablement comme étant exploités ou contrôlés par vous, ou utilisés pour contourner une restriction ou une mesure appliquée à votre compte.

- **Contester notre décision**

En tant qu'utilisateur de Catawiki, vous avez le droit de contester notre décision de restreindre votre accès ou votre participation. Nous examinerons les informations que vous fournissez, évaluerons votre recours avec soin et vous informerons de l'issue.

Vous pouvez faire appel de notre décision en [nous contactant ici](#) . Veuillez expliquer aussi précisément que possible pourquoi vous contestez la décision et joindre toute information ou preuve pertinente. Cela nous aidera à examiner votre recours.

- **Nous pouvons révoquer une enchère ou l'utilisation de l'option d'Achat immédiat, ou refuser de les accepter.**

À tout moment, y compris après la clôture d'une vente, nous pouvons rejeter une enchère ou l'utilisation de l'option d'Achat immédiat, ou révoquer notre acceptation antérieure de l'une ou de l'autre. Nous pouvons le faire à notre seule discrétion, par exemple en cas de problème technique.

- **Nous pouvons supprimer une enchère ou un objet, ou annuler une vente**

Tant qu'une enchère ou une vente est active, nous pouvons supprimer une enchère, l'utilisation de l'option d'Achat immédiat ou un objet. Nous pouvons également suspendre ou annuler l'enchère ou la vente. Nous pouvons également annuler une vente. Nous pouvons agir ainsi, par exemple, si nous suspectons des problèmes techniques, des violations des Conditions d'utilisation (telles que les enchères artificielles), ou des manquements aux lois relatives aux sanctions, aux contrôles à l'exportation ou aux biens culturels.

- **Nous pouvons relancer, suspendre ou prolonger des ventes en ligne**

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

- **Nous décidons de l'issue d'une vente**

Nous utilisons notre historique des enchères pour déterminer qui a placé l'enchère valide la plus élevée. En cas de différence entre l'historique des enchères et ce qui est affiché à l'écran ou dans les messages, l'historique des enchères prévaut.

Dans certains cas, nous pouvons annuler une vente ou 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 informerons les enchérisseurs concernés dès que cela sera raisonnablement possible.

Si une enchère est supprimée par erreur, ou si une erreur système ou humaine affecte le résultat d'une vente, nous pouvons en corriger l'issue. Cela peut notamment consister à annuler une vente et à attribuer l'objet au véritable enchérisseur ayant placé l'offre la plus élevée. Dans ces cas, nous rembourserons intégralement l'acheteur concerné, y compris les Frais de protection des acheteurs, mais nous ne serons pas responsables des coûts ou pertes supplémentaires.

- **Nous pouvons annuler une vente**

Si nécessaire, nous pouvons 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 irrévocablement que nous disposions de ce droit de tiers en vertu du contrat de vente et que nous puissions l'invoquer à votre rencontre. Vous nous accordez également une procuration irrévocable afin d'invoquer ce droit.

Si un utilisateur est en tort, nous conservons néanmoins le droit de percevoir les Frais de protection des acheteurs auprès de l'acheteur et les Frais de réussite du vendeur auprès du vendeur, ainsi que toute pénalité appliquée à l'utilisateur défaillant.

Nous vous informerons toujours de l'annulation de la vente et de ce que nous attendons de vous.

- **Nous indiquons au vendeur comment procéder avec un objet invendu**

Si un objet ne se vend pas, nous pouvons proposer d'autres moyens de le vendre par l'intermédiaire de Catawiki, par exemple en le remettant en vente ou en le proposant au meilleur enchérisseur ou à l'enchérisseur suivant. Lorsque la vente proposée serait conclue à un prix différent, nous pouvons demander au vendeur d'accepter l'offre avant la conclusion de la vente.

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

Si vous avez enfreint nos Conditions d'utilisation, 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 à la loi applicable. Parmi les comportements contre lesquels nous pouvons prendre des mesures de protection figurent notamment les réclamations fausses et injustifiées répétées, ainsi que le refus d'envoyer des objets que vous avez vendus sur notre marché en ligne.

Nous pouvons supprimer des annonces, annuler des transactions ou suspendre des comptes si nous soupçonnons une violation de la loi ou des présentes Conditions d'utilisation. Cela concerne notamment les questions relatives aux biens culturels, aux sanctions, aux contrôles à l'exportation, à l'esclavage moderne ou aux droits humains.

- **Coopération avec les autorités publiques**

Catawiki informera les autorités publiques compétentes et coopérera pleinement avec elles lorsque cela est requis, et attend de vous la même coopération, notamment la communication d'informations et de documents exacts sur demande.

Les autorités publiques peuvent nous contacter par l'intermédiaire de notre canal dédié, à l'adresse suivante : lawenforcement@catawiki.nl

- **Résiliation pour faillite ou insolvabilité**

Nous pouvons immédiatement suspendre ou résilier votre accès à nos services si vous déposez une demande de mise en faillite, êtes déclaré insolvable, faites l'objet d'une procédure de liquidation ou procédez à une cession au profit de vos créanciers. Cela comprend la suppression de toutes vos annonces actives et l'annulation de toute vente en cours. Nous nous réservons également le droit de résilier tout accord en vigueur entre vous et nous. Ces dispositions s'appliquent que la procédure soit volontaire ou non, et que vous soyez un particulier ou une entreprise.

Si un administrateur, un mandataire judiciaire ou un représentant similaire est désigné à votre égard ou à l'égard de vos actifs, nous pouvons être légalement tenus de retenir ou d'annuler les versements en cours et de transférer les montants correspondants à la partie concernée. Nous pouvons également recouvrer toute somme que vous nous devez, conformément à l'[article 12 des présentes Conditions d'utilisation](#).

- **Notre décision est définitive**

Si une erreur relative aux enchères ou à la vente survient avant, pendant ou après une vente, nous pouvons prendre toute mesure raisonnablement nécessaire pour y remédier. Cela peut notamment consister à désigner l'enchérisseur gagnant, à annuler ou révoquer des enchères, ou encore à suspendre, prolonger ou annuler la vente. Notre décision est définitive.

- **Comportements attendus et mesures prises en cas d'usage abusif**

Nous attendons de tous les utilisateurs qu'ils respectent nos [Règles de la communauté](#), qui expliquent quels comportements sont appropriés lors de l'utilisation de notre marché en ligne. Pour comprendre comment nous évaluons les usages abusifs graves ou répétés et comment nous y répondons, veuillez consulter notre [Politique en matière d'usage abusif](#).

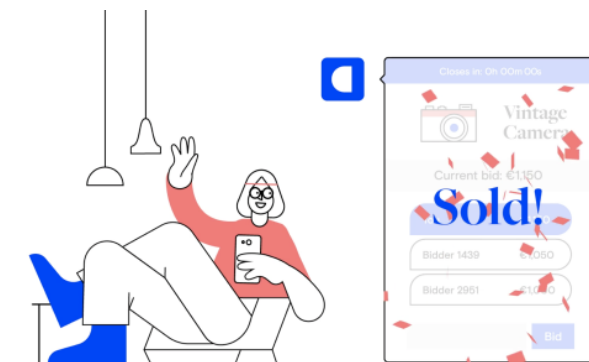
- **Pénalité pour violation de nos Conditions**

Pour chaque violation de nos Conditions d'utilisation, nous pouvons imposer une pénalité immédiatement exigible correspondant à 15 % du prix d'achat d'un objet ou à 1 000 €, le montant le plus élevé étant retenu. En cas de violation de nos Conditions d'utilisation qui n'est pas liée à une vente particulière, cette pénalité s'élève à 1 000 €.

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

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 préserver la sécurité, l'équité et la convivialité de Catawiki.

Modalités pratiques



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, certaines situations échappent à notre contrôle et nous devons parfois prendre des mesures afin que Catawiki reste une plateforme sûre et équitable.

- **Disponibilité**

Nous pouvons modifier notre marché en ligne à tout moment. 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 pouvons pas garantir que notre marché en ligne ou l'une quelconque de ses fonctionnalités sera disponible à un moment, dans un lieu ou pour un utilisateur donné.

- **Sécurité**

Nous disposons d'une équipe de sécurité dédiée à la surveillance de 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 appliquer des contrôles ou des restrictions concernant la manière dont les prix, y compris les frais de port, sont présentés ou classés sur notre marché en ligne. Cela peut notamment inclure des mesures destinées à préserver la confiance des acheteurs, à garantir des prix équitables ou à améliorer l'expérience utilisateur.

- **Évaluation à distance**

Nos experts évaluent à distance et sélectionnent les objets destinés à être vendus sur Catawiki. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'existence, la qualité, la sécurité ou la légalité des objets vendus sur notre marché en ligne, ni leur conformité à la description du vendeur. Ceci relève de la seule responsabilité de nos vendeurs.

De légers signes d'âge, d'usure ou de fabrication artisanale sont fréquents sur les objets vendus sur Catawiki et ne signifient pas nécessairement que l'objet n'est pas conforme à sa description.

- **Utilisateurs indépendants**

Les utilisateurs agissent de manière indépendante sur notre marché en ligne. Cela signifie que nous ne pouvons pas garantir la véracité ni l'exactitude des informations partagées par les utilisateurs. Cela vaut pour les annonces, les descriptions ou les documents de provenance des vendeurs, ainsi que pour les commentaires ou les messages des acheteurs.

Nous ne pouvons pas non plus garantir que les vendeurs livreront les objets, que les acheteurs les paieront, ni que l'une ou l'autre des parties mènera à terme une transaction ou procédera à un retour.

Chaque utilisateur est responsable du contenu qu'il télécharge ou partage. Nous ne sommes pas responsables de l'exactitude, de la légalité ou de l'authenticité de ce contenu. Nous pouvons le supprimer à tout moment sans engager 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.

- **Absence de responsabilité**

Sauf disposition légale contraire et sous réserve des exceptions énoncées dans les présentes Conditions d'utilisation, nous ne pouvons être tenus responsables de toute perte ou de tout dommage lié à votre utilisation de notre marché en ligne, au sens le plus large. Cela inclut notamment, sans s'y limiter, les situations particulières suivantes :

- Les actions allant à l'encontre de nos Conditions et l'utilisation illégale de notre marché en ligne.
- Les réclamations selon lesquelles nos services ou notre marché en ligne n'ont pas répondu à vos attentes, notamment en ce qui concerne leur disponibilité, leurs fonctionnalités ou leurs performances.

- 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.
- La précision de toutes nos estimations. Les estimations ne constituent pas une garantie de la valeur d'un objet ni de son prix de vente final. Les prix de vente finaux dépendent de la demande des acheteurs et de la dynamique des enchères ; un objet peut donc se vendre à un prix supérieur ou inférieur à son estimation.
- Toute perte de valeur, tout manque à gagner sur investissement ou toute impossibilité de revendre un objet. Les objets vendus sur notre marché en ligne ne sont pas destinés à des fins d'investissement ou de revente. Si vous choisissez d'acheter dans une telle intention, vous le faites entièrement à vos propres risques. Nous ne garantissons pas qu'un objet conservera sa valeur ou prendra de la valeur, qu'il générera un rendement ou qu'il pourra être revendu à quelque prix que ce soit.
- Les erreurs, omissions, inexactitudes ou incohérences figurant dans les contenus ou informations que nous publions, envoyons, générons, traduisons ou mettons à disposition de toute autre manière par le biais de nos services ou d'autres canaux, y compris lorsque nous recourons à l'intelligence artificielle, à des outils automatisés ou à des services de traduction. Cela inclut, sans s'y limiter, les descriptions d'objets, les pages d'objets, notre Centre d'aide, les Conditions, les politiques ou tout autre contenu de notre marché en ligne.

- Toute conséquence liée aux photos ou vidéos téléchargées par les utilisateurs, y compris la divulgation de données à caractère personnel, l'atteinte aux droits de tiers ou la présence 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.
- Le classement, la visibilité, le positionnement ou la présentation des objets, des annonces ou de tout autre contenu sur notre marché en ligne.

- Toute mesure ou décision raisonnable que nous prenons pour résoudre ou traiter des dossiers, faire appliquer nos Conditions d'utilisation ou préserver la sécurité et l'équité de notre marché en ligne, y compris les décisions relatives aux paiements, aux remboursements ou à d'autres solutions, ainsi que les restrictions, suspensions, suppressions ou résiliations concernant les annonces, les comptes ou l'accès à nos services (voir l'[article 11](#) et l'[article 13](#)).
- Les erreurs, inexactitudes ou incohérences résultant de la traduction des contenus que nous publions, y compris notre Centre d'aide, nos Conditions d'utilisation et nos 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.

- **Responsabilité**

Si notre responsabilité est engagée du fait d'un acte ou d'une omission, celle-ci est limitée aux seuls dommages directs. Les dommages directs désignent uniquement les pertes financières démontrables et les coûts raisonnables nécessaires pour prévenir, limiter ou examiner un dommage. Nous ne sommes en aucun cas responsables des dommages indirects, consécutifs ou spéciaux. Ceux-ci comprennent, sans s'y limiter, la perte de revenus, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de données, d'économies escomptées ou d'image de marque.

Notre responsabilité totale est en tout état de cause plafonnée au montant des frais que nous vous avons facturés au cours des trois mois précédant l'événement, ou à cinq cents euros, le montant le plus faible étant retenu. 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 atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé. Nous ne sommes pas responsables des conséquences résultant du fait que vous vous seriez fié à des prix de réserve, valeurs d'objets ou frais de livraison suggérés ou estimés. Vous demeurez seul responsable de vos décisions en matière de prix et de livraison.

- **Indemnisation**

Si vous enfreignez les présentes Conditions d'utilisation ou l'une des politiques auxquelles elles renvoient, un contrat de vente ou le droit applicable, ou si vous commettez un acte frauduleux ou illicite, vous acceptez de nous indemniser, ainsi que nos sociétés affiliées, nos directeurs, nos employés et nos représentants, de toute réclamation, perte ou tout coût en résultant. Cela inclut les réclamations émanant d'utilisateurs, de tiers ou d'autorités publiques, et couvre tous les coûts raisonnables que nous engageons pour y répondre ou les résoudre. Cela couvre également des problèmes tels que les amendes réglementaires, les litiges de propriété intellectuelle, la fraude, ou les difficultés liées à des objets contrefaits, volés, pillés ou exportés illégalement en lien avec votre utilisation de notre marché en ligne.

Cette disposition ne s'applique pas lorsque le problème résulte de notre propre négligence grave ou faute intentionnelle, ni lorsque le droit de la consommation limite les obligations d'indemnisation.

- **Non-application**

Certains processus, contrôles ou actions mentionnés dans les présentes Conditions peuvent être appliqués de manière sélective, modifiés ou ne pas être appliqués du tout. 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. Le fait que nous choissions de ne pas faire appliquer les présentes Conditions d'utilisation dans une situation donnée ne nous empêche pas de les faire appliquer ultérieurement.

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

Article 15 : Modification de nos Conditions d'utilisation

Nous pouvons à tout moment modifier tout ou partie de nos Conditions d'utilisation, politiques, consignes et Centre d'aide en publiant les informations modifiées sur notre marché en ligne. Si une modification des Conditions d'utilisation 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 concernés.

- **Acceptation des Conditions d'utilisation modifiées**

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

- **Rejet des Conditions d'utilisation modifiées**

Si vous n'acceptez pas une mise à jour de nos Conditions d'utilisation, vous devrez cesser d'utiliser le marché en ligne et nous pourrions supprimer votre compte. Les transactions et obligations en cours continueront d'être traitées conformément aux Conditions d'utilisation applicables.

- **Séparabilité**

En cas de nullité d'une partie de nos Conditions d'utilisation pour quelque raison que ce soit, les autres dispositions de ces Conditions d'utilisation demeurent en vigueur. Nous nous efforcerons de remplacer les parties caduques des Conditions d'utilisation par des informations correctes dès que possible. Les sections mises à jour des Conditions d'utilisation 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 découlant des présentes Conditions d'utilisation, par exemple à la suite d'une réorganisation d'entreprise, d'une acquisition ou d'une opération similaire. En acceptant ces Conditions d'utilisation, vous acceptez ce transfert de droits. Vous acceptez également qu'à la suite d'une telle opération, les présentes Conditions d'utilisation demeurent contraignantes et que votre compte ainsi que les transactions associées continuent de fonctionner. Aucune opération de ce type ne constitue en soi un motif juridique de suppression de compte.

Résumé : nous mettons régulièrement à jour ces Conditions d'utilisation, nos politiques, nos consignes ainsi que notre Centre d'aide. Si des modifications des Conditions d'utilisation 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 d'un objet, ainsi que pour permettre aux acheteurs de poser des questions sur l'objet.

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

Les évaluations sont très importantes. Elles donnent aux acheteurs la confiance nécessaire lorsqu'ils enchérissent ou effectuent des achats, tout en aidant les vendeurs en soulignant leurs pratiques positives et les aspects qu'ils peuvent améliorer.

Une fois l'objet acheté et envoyé par le vendeur, l'acheteur peut [laisser une évaluation](#) de son expérience. Le vendeur peut alors répondre à cette évaluation.

Dans certains cas, nous modifierons des évaluations si les dossiers concernés ont depuis été résolus ou en cas d'erreur manifeste.

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 de payer les Frais de protection des acheteurs et les Frais de réussite du vendeur.

- Conclure ou organiser une transaction en dehors de la plateforme, en violation de l'article 9.

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. Afin de préserver la sécurité de notre marché en ligne et de faire respecter ces règles, nous pouvons recourir à des systèmes automatisés et, le cas échéant, examiner les communications échangées via Catawiki afin de détecter et d'examiner d'éventuelles violations de nos Conditions d'utilisation ou de nos politiques.

- **Nous pouvons vous contacter**

Nous pouvons vous informer des évolutions de notre plateforme, notamment des nouvelles fonctionnalités ou nouveaux produits, des mises à jour de nos Conditions d'utilisation ou de questions relatives à votre compte ou à vos objets. Nous pouvons vous adresser ces notifications par e-mail, via votre compte ou directement sur notre plateforme. Nous respectons vos préférences en matière de marketing et ne vous enverrons aucune communication commerciale si vous vous y êtes opposé. Vous ne pouvez toutefois pas vous soustraire aux communications juridiquement contraignantes, telles que les confirmations d'enchère, les demandes de paiement ou les confirmations de mise à jour des Conditions d'utilisation.

Il vous appartient de tenir vos coordonnées à jour et de consulter votre compte pour y relever les notifications. Les notifications mises à disposition via votre compte ou envoyées aux coordonnées que vous avez fournies seront réputées reçues dès leur mise à disposition ou leur envoi.

- **Nous contacter**

Si vous avez des questions concernant notre marché en ligne, nos services ou nos Conditions d'utilisation, ou si vous rencontrez des difficultés techniques, notre équipe d'assistance interne est à votre disposition. Nous nous efforçons de répondre dans les meilleurs délais et, dans la mesure du possible, de vous apporter une réponse ou une solution utile.

Vous pouvez joindre notre équipe d'assistance via le [Centre d'aide](#). Nous pouvons recourir à l'intelligence artificielle et à d'autres méthodes automatisées pour fournir efficacement une assistance clientèle. Veuillez noter que, bien que notre équipe d'assistance reste à votre disposition pour vous aider, votre première demande recevra généralement une réponse automatisée. Nous pouvons également recourir à des méthodes automatisées pour traduire les communications et améliorer votre expérience d'assistance clientèle.

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.