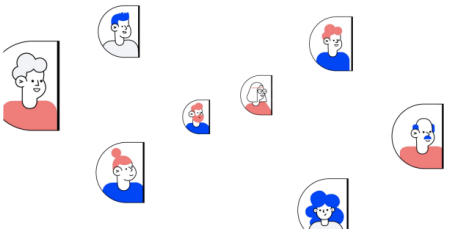
Gebruiksvoorwaarden - Algemene voorwaarden

Van toepassing vanaf 15 september 2026

Catawiki is het toonaangevende online verkoopplatform voor bijzondere objecten die passies vervullen. Wekelijks worden meer dan 75.000 objecten geveild – elk geselecteerd door onze interne experts.

Overeenkomsten tussen u en ons



Artikel 1: Gebruiksvoorwaarden

Onze Gebruiksvoorwaarden (in het kort de 'Voorwaarden') en andere documenten die we hieronder vermelden, zijn juridisch bindende overeenkomsten tussen u en ons. De Voorwaarden zijn van toepassing op uw gebruik van onze website, inclusief alle subpagina's en subdomeinen van de website, onze apps voor mobiele telefoons, tablets en andere slimme apparaten, onze API's (application programming interfaces) en alle bijbehorende diensten.

Onze Voorwaarden zijn de voorschriften die alle interacties via ons online verkoopplatform regelen, waaronder browsen, bieden, kopen en verkopen via Catawiki. Alle gebruikers van ons online verkoopplatform moeten onze Voorwaarden accepteren en stemmen ermee in daaraan gebonden te zijn.

We hebben onze Voorwaarden ingedeeld in Algemene voorwaarden (van toepassing zijn op alle gebruikers van ons online verkoopplatform) en afzonderlijke Kopersvoorwaarden en Verkopersvoorwaarden. Deze zijn van toepassing wanneer u een relatie als koper of verkoper met ons heeft. Op deze manier zorgen we ervoor dat u de informatie te zien krijgt die het meest relevant is voor uw rol.

Kopersvoorwaarden

Deze voorwaarden zijn op u van toepassing als u wilt bieden of kopen.

Verkopersvoorwaarden

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

Meer informatie vindt u in ons Helpcentrum. Bij tegenstrijdige informatie tussen onze Voorwaarden en het Helpcentrum, hebben de bepalingen van deze Voorwaarden voorrang.

We hebben onze Voorwaarden in gewone taal geschreven, zodat ze makkelijk te begrijpen zijn. Als er echter woorden of zinnen zijn waarover u meer duidelijkheid wilt, kunt u definities vinden in onze verklarende woordenlijst.

Alle content op onze website en apps, inclusief deze Voorwaarden, is oorspronkelijk geschreven in het Engels maar is beschikbaar in meerdere talen. Catawiki kan artificial intelligence gebruiken om deze content te vertalen of te genereren, waaronder op objectpagina's en andere delen van ons online verkoopplatform. Content en vertalingen die met artificial intelligence zijn gegenereerd, kunnen fouten of onnauwkeurigheden bevatten. In geval van tegenstrijdige informatie tussen de Engelse versie en een andere taalversie, heeft de Engelse versie voorrang.

Meer informatie over hoe we AI gebruiken.

Onze Voorwaarden, beleidsregels en artikelen in het Helpcentrum zijn opgesteld in overeenstemming met Nederlands recht. Alle juridische termen en concepten die in deze Voorwaarden worden gebruikt, zullen worden uitgelegd volgens Nederlands recht.

Alle content op ons online verkoopplatform wordt beschermd door het auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten. Dit geldt onder andere voor tekst, foto's, video's en ander materiaal dat door Catawiki, verkopers of derden wordt verstrekt. U mag deze content niet gebruiken, kopiëren of distribueren, behalve als u toestemming heeft of tenzij de wet dat toestaat.

Ga voor meer informatie naar onze Kennisgeving over auteursrecht.

Artikel 2: Richtlijnen en beleid

Naast onze Voorwaarden hebben we een aantal richtlijnen en beleidsregels om ons online verkoopplatform veilig en betrouwbaar te houden voor onze gebruikers. Alle richtlijnen en beleidsregels worden beschouwd als onderdeel van onze Voorwaarden. Bij tegenstrijdige informatie tussen onze Gebruiksvoorwaarden en onze richtlijnen en beleidsregels, hebben de Gebruiksvoorwaarden voorrang, behalve als in het specifieke beleid of de Gebruiksvoorwaarden anders is bepaald.

- **Richtlijnen voor het indienen van objecten**

  Onze richtlijnen voor het indienen van objecten geven verkopers informatie over welke objecten onze experts doorgaans accepteren voor een veiling en hoe ze deze het beste kunnen presenteren. De richtlijnen geven ook aan welke items niet mogen worden verkocht op Catawiki. Lees meer in onze Verkopersvoorwaarden.

- **Reviewbeleid**

  Kopers kunnen feedback geven aan verkopers van wie ze kopen. Verkopers kunnen op deze feedback reageren. Omwille van de transparantie tonen we deze feedback op ons platform.

- **Gebruikerscommunicatie- en anti-intimidatiebeleid**

  We vinden het belangrijk dat iedereen beleefd en respectvol wordt behandeld. We tolereren geen ongepaste, beledigende, haatdragende of bedreigende communicatie richting een van onze gebruikers of werknemers.

Samenvatting: om ervoor te zorgen dat Catawiki een veilige en respectvolle plek blijft voor onze gebruikers, hebben we een aantal richtlijnen en beleidsregels.

Artikel 3: Overige overeenkomsten en wetten

Op uw gebruik van ons online verkoopplatform kunnen ook andere overeenkomsten of toepasselijke internationale wet- en regelgeving van toepassing zijn. We verwachten dat u zich hieraan houdt. Deze omvatten:

- **Verkoopcontract**

  Voor elk object dat via ons online verkoopplatform wordt verkocht, sluiten de koper en de verkoper een verkoopcontract. Zie Artikel 10 voor meer informatie.

- **Algemene voorwaarden van professionele verkopers**

  In bepaalde situaties kunnen professionele verkopers hun eigen voorwaarden hebben. Deze kunnen bovenop het verkoopcontract van toepassing zijn op een aankoop, maar alleen als ze voorafgaand aan de verkoop bekend worden gemaakt en niet in strijd zijn met onze Voorwaarden. In geval van een conflict hebben onze Voorwaarden en het standaard verkoopcontract altijd voorrang op de voorwaarden van andere partijen.

- **Wet- en regelgeving voor bepaalde objecten**

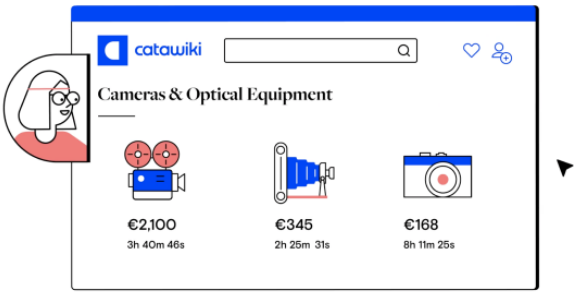
  Bepaalde soorten objecten die op Catawiki worden verkocht, zijn onderworpen aan wet- en regelgeving. Bijvoorbeeld alcohol, wapens (inclusief antieke wapens), expliciet materiaal of objecten die worden beschermd door wetgeving op het gebied van cultureel erfgoed of bedreigde diersoorten. U moet voldoen aan alle toepasselijke wetgeving voor objecten die via Catawiki worden verkocht. Als de wet dit vereist, kunnen we u vragen om aanvullende documenten en informatie aan te leveren. U bent altijd verplicht om aan dergelijke verzoeken mee te werken.

- **Wet- en regelgeving die op u van toepassing is**

  Door gebruik te maken van ons online verkoopplatform, bent u verplicht om te voldoen aan alle toepasselijke nationale, EU- en internationale wetten en bindende voorschriften met betrekking tot het bieden op, kopen, te koop aanbieden en verkopen van objecten.

Samenvatting: we verwachten dat u zich houdt aan alle wet- en regelgeving die op u of de objecten die u koopt of verkoopt van toepassing is. Onze Voorwaarden hebben voorrang op uw voorwaarden of die van derden.

Zo **werkt Catawiki**



Artikel 4: Catawiki is een online verkoopplatform

Catawiki is een online verkoopplatform. We brengen kopers en verkopers met elkaar in contact via geautomatiseerde online veilingen of andere verkoopmethoden. Meer informatie over ons vindt u hier.

- **We zijn een bemiddelaar, geen verkoper**

  Catawiki is geen veilinghuis en organiseert of faciliteert doorgaans geen openbare veilingen. We zijn niet de eigenaar van de objecten die op ons online verkoopplatform worden aangeboden of verkocht. Dit betekent dat onze kopers rechtstreeks kopen van de verkopers die hun objecten op ons online verkoopplatform aanbieden. Het verkoopcontract is een rechtstreekse overeenkomst tussen de koper en de verkoper. Catawiki is hier geen partij bij en het is belangrijk dat zowel kopers als verkopers hun verplichtingen op grond van het verkoopcontract nakomen.

  We bieden diensten aan kopers en verkopers om hen een optimale ervaring te bezorgen bij het bieden, kopen en verkopen op ons online verkoopplatform. Verkopers zijn verantwoordelijk voor de objecten die ze aanbieden, waaronder de beschrijving daarvan, de verpakking, de verzending en de wettelijke naleving. Dit betekent dat verantwoordelijkheid voor de echtheid, herkomst en wettigheid van de objecten bij de verkoper rust. Deze toewijzing van verantwoordelijkheid verandert door onze beoordelings- en ondersteuningsdiensten niet.

  Lees meer over de verdeling van de verantwoordelijkheden.

- **Wie ons online verkoopplatform levert**

  In deze Voorwaarden verwijzen 'Catawiki', 'we', 'ons' en 'onze' naar Catawiki B.V., behalve als specifiek anders is vermeld. Catawiki B.V. beheert het online verkoopplatform van Catawiki en levert de platformdiensten die in deze Voorwaarden worden beschreven. Andere groepsondernemingen van Catawiki kunnen Catawiki B.V. ondersteunen door lokale activiteiten, expertise, klantenservice, marketing, administratie of andere ondersteuning te verzorgen. Daarbij treden deze groepsondernemingen op in een ondersteunende rol en beheren ze het online verkoopplatform niet uit eigen naam, behalve als uitdrukkelijk anders is bepaald.

Artikel 5: Diensten en vergoedingen

We exploiteren een online verkoopplatform dat kopers en verkopers met elkaar in contact brengt. Onze rol is om het platform, de tools en gerelateerde diensten te bieden die gebruikers in staat stellen om objecten aan te bieden, erop te bieden en deze te kopen. Het koopcontract wordt altijd rechtstreeks tussen de koper en de verkoper van het object gesloten.

Kopers en verkopers betalen beiden kosten voor de diensten die we verzorgen. Door ons verkoopplatform te gebruiken, gaat u ermee akkoord dat we aan beide zijden van de transactie diensten leveren.

- **Experts beoordelen en selecteren objecten virtueel**

  We hebben interne experts in dienst die ervaring hebben op hun vakgebied. Ze beoordelen en selecteren virtueel objecten die op Catawiki worden verkocht. Experts raadplegen onze richtlijnen voor het indienen van objecten om te beslissen welke objecten te selecteren voor de veiling. Het is aan ons en onze experts om te beslissen welke objecten geschikt zijn voor een van onze veilingen. Meer informatie over de rol van onze experts vindt u hier.

- **Platformdiensten**

We bieden onze gebruikers een aantal andere diensten, zodat kopers de objecten kunnen vinden waarnaar ze op zoek zijn en verkopers hun objecten kunnen aanbieden aan een internationaal publiek van bieders die hun passie delen. Onze diensten helpen ook om een naadloos verkoop- en aftersales-proces te garanderen.

- **Externe dienstverleners**

  Om u de beste ervaring te bieden en ons online verkoopplatform veiliger en betrouwbaarder te maken, kunnen we externe dienstverleners, zoals betalingsproviders of verzendbedrijven, gebruiken of aanbevelen. Voor uw gebruik van hun producten, diensten, applicaties of websites kunnen hun algemene voorwaarden en ander beleid gelden. Dit betekent dat er soms aanvullende kosten van toepassing kunnen zijn.

- **Aanvullende diensten**

  Op Catawiki kunnen extra diensten worden aangeboden. Hiernaar wordt ook wel verwezen als aanvullende diensten. Dit kan verzending, verzekering, fotografie en taxatie door derden omvatten. We kunnen extra kosten in rekening brengen als u gebruik maakt van deze diensten. We informeren u altijd voordat we kosten in rekening brengen.

- **Kopers betalen kosten voor Kopersbescherming**

  Voor elke verkoop betalen kopers kosten voor Kopersbescherming. Deze vergoeding voor kopers bedraagt meestal 9% van de koopsom plus een extra vast bedrag. Dit is inclusief btw (indien van toepassing). We voegen dit bedrag toe aan de totale kosten die kopers betalen bij het afrekenen. Er kunnen kortingen of acties van toepassing zijn. We zullen u altijd op de hoogte stellen van de geldende kosten voordat we deze in rekening brengen.

- **Verkopers betalen een verkoopcommissie**

  Deze vergoeding voor verkopers bedraagt meestal 12,5% van de koopsom plus een extra vast bedrag. De verkoopcommissie is exclusief btw. Waar van toepassing kan dit nog worden toegevoegd. We brengen deze kosten in mindering op de betaling die verkopers na de verkoop ontvangen. We laten het u weten als voor u andere kosten gelden.

- **Douane- en invoerkosten**

Als de douanevoorschriften, toepasselijke wetgeving of operationele regelingen dit vereisen, kunnen we invoerrechten, belastingen of vergelijkbare kosten innen, of optreden (of aangemerkt worden) als de aangever of importeur van een object.

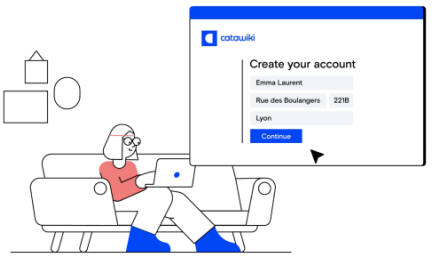
We kunnen douanerechten, verwerkingskosten, inklaringskosten van vervoerders en andere kosten in verband met import, export of douane-inklaring betalen of in rekening gebracht krijgen. Dit omvat vergelijkbare kosten die in de toekomst kunnen worden ingevoerd.

Als we dergelijke kosten maken, behouden we ons volledig het recht voor om die door te berekenen aan de koper of verkoper. We kunnen de kosten bij de koper in rekening brengen als deze afrekent of daarna, of de kosten in mindering brengen op bedragen die wij aan de verkoper verschuldigd zijn.

Verkopers dienen correcte en volledige douane- en verzendinformatie te verstrekken. Indien we extra kosten maken omdat de verkoper onjuiste of onvolledige informatie aanlevert, niet aan de douane-eisen voldoet of een object incorrect verzendt of inklaart, kunnen we deze kosten op de verkoper verhalen.

Samenvatting: we bieden diensten aan kopers en verkopers, waaronder het virtueel beoordelen van objecten en het bieden van een veilig en betrouwbaar online verkoopplatform voor onze gebruikers. We brengen een vergoeding in rekening voor onze diensten. Bij het leveren van onze diensten kunnen we gebruik maken van externe dienstverleners.

U en **uw account**



Artikel 6: Uw Catawiki-account

Voordat u kunt bieden, kopen of een object kunt indienen om te verkopen, moet u een Catawiki-account aanmaken. U moet de wettelijke leeftijd van meerderjarigheid hebben bereikt om een account te maken.

- **Landen die ondersteund worden**

  Als u een account wilt maken, moet u in een ondersteund land wonen. U kunt alleen bieden vanuit landen die ondersteund worden om te kopen. Verkopen kan alleen vanuit landen die ondersteund worden om te verkopen. Als u Catawiki bezoekt of gebruikt vanuit een land waar de betreffende dienst niet wordt ondersteund, kunnen we die dienst of uw account beperken.

  Als we een land dat eerder werd ondersteund niet langer ondersteunen, zullen we getroffen gebruikers daarvan op de hoogte brengen. In dat geval moeten we mogelijk onze diensten beperken of accounts in dat land opschorten of beëindigen.

  Landen die ondersteund worden om te kopen en verkopen

  Landen die ondersteund worden om te verkopen

- **Zorg voor volledige informatie**

  Verstrek volledige en waarheidsgetrouwe informatie over uzelf en/of uw bedrijf. U mag geen valse informatie verstrekken of zich voordoen als een andere persoon en/of bedrijf.

- **Houd uw gegevens up-to-date**

U bent verantwoordelijk voor het up-to-date houden van uw accountgegevens om ervoor te zorgen dat de verkoop en verzending van objecten soepel verloopt. Houd er ook rekening mee dat wij of onze betalingsproviders om aanvullende informatie kunnen vragen nadat u bij ons uw account heeft aangemaakt.

- **Gegevens voor rapportageverplichtingen**

  Afhankelijk van de wet- en regelgeving die op ons van toepassing is, is het mogelijk dat we bepaalde gegevens van u moeten verzamelen, bijvoorbeeld om aan de belastingdienst te verstrekken. U bevestigt dat u, indien we dergelijke gegevens van u vragen, deze correct en tijdig zult verstrekken. Het niet delen van de vereiste gegevens kan resulteren in het (tijdelijk) opschorten van uw account of andere maatregelen zoals vermeld in Artikel 13.

- **Verificatie van informatie**

  Wij, en sommige van onze dienstverleners, zijn wettelijk verplicht om bepaalde gegevens die u met ons deelt te verifiëren. Dit houdt in dat wij of onze dienstverleners u kunnen vragen om bepaalde gegevens die u met ons heeft gedeeld aan te vullen of te corrigeren indien ze inconsistent of onjuist zijn. Gebruik van Catawiki kan (gedeeltelijk) voor u worden geblokkeerd totdat de gegevens compleet zijn.

- **Maak niet meerdere accounts aan**

  Behalve als uitdrukkelijk anders is overeenkomen, mag u niet meer dan één account hebben op Catawiki. Als u nog een account maakt, bijvoorbeeld om een beperking op uw bestaande account te omzeilen, kunnen we een of meer van de maatregelen nemen die worden beschreven in Artikel 13 van deze Algemene voorwaarden.

- **Identificatie**

  Wij, onze betalingsproviders of andere derden die we gebruiken om onze diensten te leveren, kunnen u vragen om uw identiteit te bevestigen als onderdeel van uw accountregistratie of om een verkoop af te ronden. Als uw identiteit niet succesvol kan worden geverifieerd, kan dit betekenen dat u geen account kunt registreren, geen verkoop kunt afronden of uw betaling niet kunt ontvangen.

  Alle gegevens die worden verstrekt voor rapportage- en/of identificatiedoeleinden worden verwerkt in overeenstemming met onze Gegevensbeschermings- en privacyverklaring.

- **Minderjarigen**

  Als u volgens de wettelijke leeftijdsgrens in uw woonland minderjarig bent, mag u ons online verkoopplatform niet gebruiken. We kunnen accounts opschorten of verwijderen als we redelijkerwijs vermoeden dat ze door een minderjarige worden gebruikt. We kunnen u ook vragen om uw leeftijd te laten verifiëren. Als u niet meewerkt aan een dergelijk verzoek, kunnen we in overeenstemming met deze Voorwaarden uw toegang tot Catawiki beperken.

- **Kies een geschikte gebruikersnaam**

  Uw gebruikersnaam moet geschikt zijn en mag niet aanstootgevend, vulgair of misleidend zijn. U mag hiermee geen inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden. Het is mogelijk dat we een bepaalde gebruikersnaam niet kunnen accepteren of verkopers vragen om hun gebruikersnaam te wijzigen als deze identiek is aan of sterk lijkt op die van een bestaande verkoper.

- **Houd uw account veilig**

  Houd uw gebruikersnaam en wachtwoord geheim. U bent verantwoordelijk voor alle activiteiten met betrekking tot uw account, inclusief betalings- of leveringsverplichtingen. We gaan ervan uit dat alleen u zich kunt aanmelden met uw gebruikersnaam en wachtwoord. Om uw account veilig te houden, raden we u aan uw wachtwoord regelmatig te wijzigen.

- **Uw account is uw verantwoordelijkheid**

  Uw account is uw verantwoordelijkheid en u gebruikt ons online verkoopplatform op eigen risico. Hetzelfde geldt voor uw gebruik van technische middelen, zoals een computer, telefoon of internetverbinding.

- **Uw account beëindigen**

U kunt uw account op elk gewenst moment verwijderen. We hebben echter het recht om verwijdering van uw account te weigeren, bijvoorbeeld als u nog bepaalde verplichtingen (zoals betalings- of leveringsverplichtingen) tegenover ons of een gebruiker moet nakomen.

Als u uw account verwijdert, betekent dit niet automatisch dat al uw persoonsgegevens worden verwijderd. Onze Gegevensbeschermings- en privacyverklaring bevat meer informatie over de gegevens die wel en niet kunnen worden verwijderd.

Als u uw account verwijdert, betekent dat niet dat al uw verplichtingen op grond van onze Voorwaarden komen te vervallen. Bepalingen gerelateerd aan betalingen, kosten, terugbetalingen, bedragen die u aan ons verschuldigd bent, de licentie voor gebruikersmateriaal, aansprakelijkheid en geschillen, blijven van toepassing. Alle verkoopcontracten tussen een verkoper en koper blijven na beëindiging van het account ook van kracht.

- **Weigeren van accountregistratie**

  We behouden ons het recht voor om een accountregistratie voor bieden of verkopen op ons online verkoopplatform te weigeren.

- **We moeten uw gegevens mogelijk delen of tonen**

  We moeten mogelijk bepaalde informatie over u delen met andere gebruikers, overheidsinstanties of andere relevante partijen, bijvoorbeeld om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of een transactie of geschil te helpen oplossen.

  Mogelijk moeten we ook bepaalde informatie over u weergeven op ons online verkoopplatform, bijvoorbeeld op een objectpagina of pagina met informatie over de verkoper. Dit kan onder meer uw naam, bedrijfsnaam, locatie of status als professionele verkoper omvatten.

Samenvatting: u heeft een account nodig om te bieden, te kopen of te verkopen op Catawiki. Het is belangrijk dat u de juiste gegevens opgeeft in uw account, uw gegevens up-to-date houdt en uw gebruikersnaam en wachtwoord geheim houdt.

Artikel 7: Uw persoonsgegevens

We doen er alles aan om uw persoonsgegevens met zorg en respect te behandelen en op verantwoorde wijze te verwerken. Voor meer informatie kunt u onze Gegevensbeschermings- en privacyverklaring lezen. In het algemeen hanteren we drie principes bij de verwerking van uw gegevens:

- **We zijn transparant**

  We willen ervoor zorgen dat u begrijpt wat er met uw persoonsgegevens gebeurt en hoe we deze verwerken. Mocht u vragen hebben, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

- **We zijn zorgvuldig**

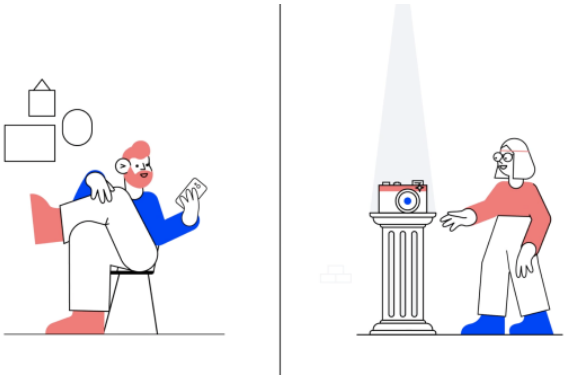
  U vertrouwt erop dat we uw persoonsgegevens goed beschermen. Daarom zijn we voorzichtig met hoe we de informatie gebruiken en met wie we die delen. We monitoren doorlopend elk risico dat van invloed kan zijn op de veiligheid of integriteit van ons online verkoopplatform en onze interne databases, evenals andere risico's, zoals fraude.

- **We houden het relevant**

  Tijdens onze activiteiten verzamelen we uw persoonsgegevens om ons te helpen begrijpen hoe u ons online verkoopplatform gebruikt en waar we verbeteringen kunnen aanbrengen zodat we relevanter voor u kunnen zijn. Toch streven we ernaar alleen de gegevens te verzamelen die we nodig hebben en gegevens te verwijderen wanneer deze niet langer relevant voor ons zijn.

Samenvatting: we doen er alles aan om uw persoonsgegevens met zorg en respect te behandelen en op verantwoorde wijze te verwerken. We gebruiken uw gegevens om u de beste ervaring te bieden en we streven ernaar transparant te zijn over welke gegevens we verzamelen en hoe we deze verwerken.

Kopen en **verkopen**



Artikel 8: Zo werken veilingen

Op Catawiki maken we online veilingen van objecten mogelijk. Bieders kunnen op deze objecten bieden en na afloop van de veiling wordt het object verkocht aan de hoogste bieder. Hier is meer informatie over hoe dit werkt:

- **Rangschikking en de zoekfunctie**

  De rangschikking van objecten in een veiling of feed is gebaseerd op inbreng van experts en bepaalde criteria en omvat het gebruik van geautomatiseerde systemen. De manier waarop objecten aan u worden getoond of hoe ze verschijnen in een zoekopdracht wordt standaard gebaseerd op relevantie (bijvoorbeeld kunstenaar, jaar, kleur, of materiaal). U kunt uw zoekopdracht filteren op basis van verschillende criteria (bijvoorbeeld categorie, merk en of het object een minimumprijs heeft of niet). Daarnaast gebruiken we personalisatie om u te helpen een favoriet object te vinden.

  We kunnen personaliseren hoe objecten, content of aanbevelingen worden gerangschikt of weergegeven op ons online verkoopplatform. Dit kan afhangen van uw accountgegevens wanneer u bent ingelogd. Voor bezoekers die niet zijn ingelogd, kan dit afhankelijk zijn van informatie zoals apparaat-ID, locatie of browseactiviteit. We gebruiken ook geautomatiseerde systemen om de rangschikking te bepalen, aanbevelingen te doen en te personaliseren wat u ziet. Deze systemen houden rekening met factoren zoals de kwaliteit van objecten, uw locatie, de interesse van kopers en verkopersprestaties. We kunnen ook informatie die u met ons deelt gebruiken om marketing te targeten en functionaliteit voor u te personaliseren.

Lees hier meer over de rangschikking en zoekfunctie.

- **Elk bod en elke aankoop via 'Nu kopen' is bindend**

  Elk bod en elk succesvol gebruik van de optie 'Nu kopen' op ons online verkoopplatform is bindend. Dit betekent dat u uw bod of gebruik van de optie 'Nu kopen' niet kunt intrekken en dat als u de hoogste bieder bent of met succes gebruik heeft gemaakt van de optie 'Nu kopen', u ermee instemt om voor het object te betalen (inclusief eventuele andere kosten zoals kosten voor Kopersbescherming en verzendkosten). Lees hier meer over bieden.

  We gaan ervan uit dat u de enige bent die uw account gebruikt. Dit betekent dat we ervan uitgaan dat elk bod dat via uw account wordt geplaatst, door u is geplaatst. Daarom is het belangrijk om uw account veilig te houden (zie Artikel 6).

- **Veilingen sluiten wanneer de tijd om is of de optie 'Nu kopen' wordt gebruikt**

  Veilingen lopen voor een bepaalde tijd en sluiten wanneer de tijd om is. Op de objectpagina kunt u zien hoelang u nog kunt bieden. Als u gebruik maakt van de optie 'Nu kopen', sluit de veiling zodra u voor het object heeft betaald. We kunnen ook korte veilingen organiseren waarin objecten maar voor een zeer beperkte tijd, bijvoorbeeld 1 uur, beschikbaar zijn.

- **Veilingen kunnen worden verlengd**

  Als u in de laatste minuut van een reguliere veiling een bod doet, wordt de veiling met 90 seconden verlengd. Voor elk bijkomend bod tijdens deze extra tijd wordt de veiling met nog eens 90 seconden verlengd. Dit geeft andere geïnteresseerde bieders een eerlijke kans om te reageren.

  Voor Catawiki Live geldt een andere regel. Als u in de laatste 15 seconden van een Catawiki Live-veiling een bod doet, wordt de veiling met 10 seconden verlengd. Bij elk bijkomend bod tijdens deze extra tijd wordt de veiling met nog eens 10 seconden verlengd.

- **Zo werken minimumprijzen**

  Verkopers kunnen een minimumprijs instellen voor hun object. De minimumprijs is de laagste prijs waarvoor een verkoper bereid is een object te verkopen in de veiling. Als na afloop van de veiling de minimumprijs niet is gehaald, wordt het object niet verkocht en komt er geen verkoopcontract tot stand.

  Lees hier meer over de minimumprijs.

- **We kunnen naverkoop faciliteren**

  Als een object niet wordt verkocht of als een verkoop wordt geannuleerd, kunnen we het object opnieuw te koop aanbieden via Catawiki. Bijvoorbeeld door het object aan te bieden aan eerdere bieders of het beschikbaar te stellen in een andere Catawiki-veiling.

- **Veilingen staan onder toezicht van een onafhankelijke notaris**

  Onze veilingen staan onder toezicht van een onafhankelijke notaris, die ervoor zorgt dat onze Voorwaarden worden gevolgd. Meer informatie over de rol van de notaris vindt u hier.

Samenvatting: alle biedingen zijn bindend en aan het einde van de veiling betaalt de hoogste bieder voor het object. Veilingen sluiten op vooraf vastgestelde eindtijden die kunnen worden verlengd door biedingen die in de laatste 60 seconden van een veiling worden geplaatst. Veilingen kunnen ook sluiten wanneer u met succes gebruik maakt van de optie 'Nu kopen'.

Artikel 9: Regels van online veilingen

Het is belangrijk dat onze veilingen eerlijk zijn voor iedereen en soepel verlopen. Om de integriteit van ons online verkoopplatform en onze veilingen te handhaven en ervoor te zorgen dat deze vrij zijn van inmenging, fraude en onwettig gedrag, zijn de volgende regels van toepassing:

- **Upload alleen geschikte content**

  Catawiki staat het plaatsen, aanbieden of uploaden van ongepaste content of objecten niet toe. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, materiaal dat reclame maakt voor uw bedrijf of voor uzelf.

- **Zorg ervoor dat u legaal gebruik kunt maken van onze diensten**

  U kunt onze diensten alleen gebruiken als u wettelijk bindende contracten mag afsluiten (u bent bijvoorbeeld meerderjarig). U mag Catawiki niet gebruiken als u tijdelijk of permanent geschorst bent voor het gebruik van onze diensten. Houd er ook rekening mee dat sommige objecten die te koop worden aangeboden, pas op een bepaalde leeftijd mogen worden gekocht of bekeken (bijvoorbeeld alcohol).

- **Respecteer feedback en beoordelingen**

  U mag geen acties ondernemen die onze feedback- of beoordelingssystemen kunnen ondermijnen. Meer informatie vindt u in ons Reviewbeleid.

- **Draag uw account niet over**

  U mag uw account (inclusief feedback) of gebruikers-ID niet overdragen aan een andere partij zonder onze toestemming.

- **Houd gebruikersgegevens privé**

U mag de contactgegevens van andere gebruikers met betrekking tot een specifieke transactie op ons online verkoopplatform alleen gebruiken om de transactie en bezorging af te handelen (zie Artikel 16). Het is niet toegestaan deze gegevens te scrapen, te verzamelen, te verkopen of voor een ander doel te gebruiken. Als u misbruik maakt van persoonsgegevens, kunnen we uw account opschorten en mogelijk ook melding doen bij autoriteiten.

- **Shill-bieden is niet toegestaan**

  Shill-bieden is wanneer iemand op een object biedt om de prijs, aantrekkelijkheid of zichtbaarheid kunstmatig te verhogen of anderszins invloed uit te oefenen op het resultaat van de veiling. U mag niet direct of indirect bieden op uw eigen objecten of objecten waarbij u, iemand met wie u een band heeft of een bedrijf waaraan u verbonden bent, belang heeft bij beïnvloeding van de verkoop. U mag ook niet iemand anders vragen om voor dit doel een bod te plaatsen of afspreken dat iemand anders dit doet.

- **Bieden is niet toegestaan als u niet bereid bent te betalen**

  Het is strikt verboden om op een of meer objecten te bieden zonder een oprecht voornemen om ervoor te betalen. Hieronder valt onder meer het bieden op meerdere objecten terwijl u van plan bent om maar een deel van die aankopen af te ronden.

  Indien we zulke activiteit in uw account vaststellen, kunnen we de gerelateerde verkopen annuleren, een of meer van de maatregelen in Artikel 13 nemen en uw account beperken. Als we vermoeden dat er wordt geboden zonder voornemen om te betalen, behouden we ons het recht voor om biedingen proactief te verwijderen, uw account te beperken, gerelateerde transacties te annuleren of op het moment van bieden een reservering op een creditcard te eisen, met als doel de integriteit van ons verkoopplatform te beschermen.

- **Onderlinge afspraken tussen gebruikers zijn niet toegestaan**

Met gebruikers met wie u in contact komt via ons verkoopplatform of onze services, mag u niet afspreken om te kopen, te verkopen, te betalen of anderszins buiten Catawiki om een transactie af te ronden. Ook mag u zulke afspraken niet aanmoedigen, mogelijk maken of ermee instemmen. Hieronder valt onder andere het vragen om of accepteren van betalingen buiten Catawiki om, of het verwijzen van de gebruiker naar een ander verkoopkanaal of andere betaalmethode, tenzij we dit uitdrukkelijk toestaan of de toepasselijke wetgeving dit vereist.

U mag een advertentie, object, verpakkings- of leveringsmateriaal of communicatie in verband met een verkoop op Catawiki ook niet gebruiken om transacties buiten Catawiki om aan te moedigen of mogelijk te maken. Hieronder valt onder meer het verstrekken van contactgegevens, links, QR-codes of andere instructies die bedoeld zijn om een verkoop of toekomstige aankoop buiten Catawiki om te laten plaatsvinden.

Laat het ons ook weten als een andere gebruiker u vraagt om een transactie buiten Catawiki te voltooien. Als dit gebeurt, kunnen we bepaalde maatregelen nemen (zie Artikel 13).

- **Gebruik Catawiki niet voor illegale financiële activiteiten**

  U mag ons online verkoopplatform of onze betaaldiensten niet gebruiken voor witwaspraktijken, financiering van terrorisme of andere illegale financiële activiteiten. We, of onze betalingsproviders, kunnen informatie of documenten opvragen om uw identiteit, betaalmethode of de herkomst van middelen te verifiëren. Als u de gevraagde informatie niet verstrekt, of als we redelijkerwijs vermoeden dat er sprake is van illegaal of oneigenlijk gebruik, kunnen we betalingen blokkeren, uw account beperken of opschorten en, indien vereist, aangifte doen bij de betreffende autoriteiten.

- **Respecteer intellectueel eigendom**

Het is belangrijk dat u de intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten, handelsmerken, patenten, morele rechten, databaserechten en meer) respecteert die toebehoren aan of in licentie zijn gegeven aan Catawiki. Scraping van onze website is niet toegestaan. Om scraping te voorkomen of aan te pakken, kunnen we alle maatregelen nemen die voor ons beschikbaar zijn op grond van de toepasselijke wetgeving.

U dient ook de intellectuele eigendomsrechten te respecteren van andere gebruikers en derden die worden beïnvloed door uw gebruik van onze diensten.

- **Meld onrechtmatig materiaal**

  Indien u van mening bent dat bepaald gebruikersmateriaal onrechtmatig is of ingaat tegen ons beleid, vragen we u dit aan ons te melden. We zijn alleen verplicht om onmiskenbaar onrechtmatig gebruikersmateriaal te verwijderen nadat we daarvan in kennis zijn gesteld. We kunnen een verzoek om gebruikersmateriaal te blokkeren of te verwijderen weigeren of een activiteit staken als we ons zorgen maken over de geldigheid van de kennisgeving of de legitimiteit van het ingediende bewijsmateriaal.

- **Het is niet toegestaan schade toe te brengen aan onze infrastructuur**

  U mag geen handelingen verrichten of software gebruiken zoals virussen, Trojaanse paarden, wormen, bots of andere software of technische hulpmiddelen die de werking en infrastructuur van ons online verkoopplatform kunnen schaden. Denk hierbij aan reverse engineering, pogingen doen om de broncode te bemachtigen, het ontoegankelijk maken van ons verkoopplatform of het omzeilen van technische beveiligingsmaatregelen.

Samenvatting: om de integriteit en het functioneren van ons online verkoopplatform te handhaven, dient u zich te onthouden van handelingen en gedragingen die schadelijk kunnen zijn voor ons, ons online verkoopplatform of andere gebruikers.

Artikel 10: Verkoopcontract

U gaat een bindend verkoopcontract met de verkoper aan wanneer u aan het einde van de veiling de hoogste bieder bent en de minimumprijs is gehaald, als u met succes gebruik maakt van 'Nu kopen' of als een bod na de veiling wordt geaccepteerd via het toepasselijke proces van Catawiki. Zorg ervoor dat u dit contract zorgvuldig leest.

U vindt het modelcontract hier.

- **Rechten en plichten**

  Het verkoopcontract bepaalt de rechten en plichten van de koper en de verkoper. Voor de koper is de belangrijkste verplichting het betalen van de koopsom en alle gerelateerde kosten, zoals verzendkosten. Voor de verkoper is de belangrijkste verplichting om het object te leveren door het zorgvuldig naar de koper te verzenden of te vervoeren.

- **Wijziging van het verkoopcontract**

  De koper en verkoper kunnen het verkoopcontract met wederzijds goedvinden wijzigen, vooropgesteld dat de wijzigingen in voldoen aan de toepasselijke wetgeving en niet in strijd zijn met onze Voorwaarden of beleidsregels. In geval van een conflict tussen een overeengekomen wijziging en onze Voorwaarden of beleidsregels, hebben de Voorwaarden of beleidsregels voorrang. U mag een wijziging niet gebruiken om extra bedragen in rekening te brengen of de transacties anderszins buiten Catawiki om te laten plaatsvinden.

- **Wij zijn geen partij bij het verkoopcontract**

  We zijn niet direct betrokken bij het verkoopcontract. Als er echter een conflict is waarbij de koper en verkoper niet tot een oplossing kunnen komen, kunnen we (zonder daartoe verplicht te zijn) redelijke inspanningen leveren om een oplossing te vinden. In uitzonderlijke gevallen kunnen we ook het verkoopcontract ontbinden (zie Artikel 11).

- **Het niet nakomen van verplichtingen**

Als de koper of verkoper de verplichtingen uit het verkoopcontract niet nakomt, kan de andere partij - of Catawiki namens die partij - een ingebrekestelling sturen waarin een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog aan de verplichtingen te voldoen.

Indien na deze deadline de verplichtingen nog steeds niet worden nagekomen en/of niet meer kunnen worden nagekomen door de in gebreke blijvende partij, kan de andere partij - of Catawiki namens die partij - de verkoop annuleren.

- **Annulering**

  Als een verkoop wordt geannuleerd, wordt het verkoopcontract ontbonden. Als een verkoop door ons of een gebruiker wordt geannuleerd, moet de koper in de meeste gevallen het object terugsturen naar de verkoper om een terugbetaling van de koopsom te ontvangen.

  De in gebreke blijvende partij is in de meeste gevallen ook verantwoordelijk voor eventuele kosten en schade die voortvloeien uit het niet nakomen van de verplichtingen uit het verkoopcontract. Hieronder vallen alle kosten die wij of de andere partij maken bij pogingen om door te gaan met de verkoop of het annuleren daarvan. In deze gevallen kunnen we ook de kosten voor Kopersbescherming of de verkoopcommissie verhalen op de in gebreke blijvende partij.

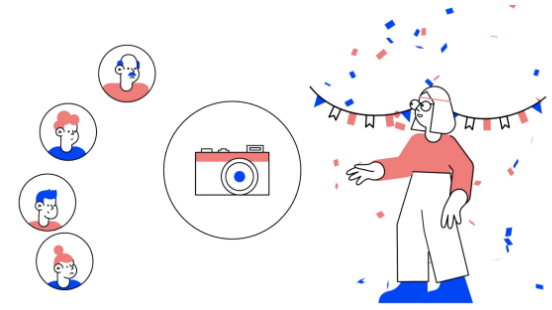
  We kunnen namens een gebruiker een ingebrekestelling en/of een kennisgeving van annulering verzenden, maar zijn daar nooit toe verplicht.

- **Herroepingsrecht**

  Het verkoopcontract wordt ook ontbonden als een koper gebruik maakt van het herroepingsrecht (zie ons Consumentenrechtenbeleid voor de EU en het Verenigd Koninkrijk).

Samenvatting: een verkoopcontract geldt tussen de koper en de verkoper. Beiden moeten hun verplichtingen op grond van het contract nakomen. Als een partij haar verplichtingen niet nakomt, kan het verkoopcontract worden ontbonden en is de in gebreke blijvende partij aansprakelijk voor kosten en schade.

Problemen vermijden en oplossen



Artikel 11: Open cases met andere gebruikers

We doen ons best om verkopen soepel te laten verlopen, waarbij zowel kopers als verkopers tevreden zijn. Vaak gaat dit goed. Soms treedt er een probleem op, bijvoorbeeld als een object niet is zoals beschreven.

De verkoop blijft een kwestie tussen de koper en verkoper.

Het verkoopcontract geldt tussen de koper en de verkoper. Wij zijn geen partij bij dit contract of bij geschillen tussen gebruikers, met inbegrip van geschillen over aankopen, retourzendingen, betalingen of transacties.

De verantwoordelijkheid om onderlinge problemen op te lossen ligt volledig bij u en de andere gebruiker. We kunnen hierbij hulp bieden, maar zijn niet verplicht om dit te doen.

- **Een oplossing vinden met de andere gebruiker**

  Een aankoop op Catawiki is net als een andere aankoop tussen een koper en een verkoper. Dat betekent dat u en de andere gebruiker problemen eerst onderling moeten proberen op te lossen. U moet alle redelijke inspanningen leveren om er op deze manier uit te komen.

  We bieden tools om u te helpen, zoals ons interne berichtensysteem (zie Artikel 16), zodat u en de andere gebruiker tot een oplossing kunnen komen.

U kunt bijvoorbeeld gezamenlijk instemmen met een gedeeltelijke terugbetaling. Om dit makkelijker te maken, bieden we een tool voor gedeeltelijke terugbetaling waarin u problemen rechtstreeks kunt oplossen met de koper, zonder dat onze tussenkomst nodig is.

Als een koper een claim indient, laten we u dit weten. Vervolgens kunt u de koper via het berichtencentrum een gedeeltelijke terugbetaling aanbieden. We brengen de koper van uw aanbod op de hoogte en als deze akkoord gaat, wordt de gedeeltelijke terugbetaling uitgevoerd. Daarna wordt de case gesloten.

Als u na serieuze gezamenlijke pogingen echt geen oplossing kunt vinden, kan Catawiki besluiten om tussenbeide te komen en te helpen.

- **We kunnen een oplossing aanbieden als er een case is geopend**

  Als we een case hebben geopend en u en de andere gebruiker het niet eens kunnen worden over een oplossing, zullen we redelijke inspanningen leveren om te helpen bij het oplossen van de case. We kunnen dan beslissen over een passende oplossing, zoals het geheel of gedeeltelijk terugbetalen van de koper, het betalen van de verkoper of, waar nodig, het blijven vasthouden van een uitbetaling. We hebben geen verplichting om in alle gevallen tussenbeide te komen en kunnen besluiten dat we geen oplossing aanreiken.

  Zolang een case loopt, dient u met ons samen te werken en alle informatie of documenten aan te leveren die we redelijkerwijs opvragen. Denk hierbij aan facturen, certificaten, vergunningen, eigendomsinformatie, foto's of informatie die nodig is van een verzendbedrijf. U dient deze informatie tijdig en in zijn volledigheid aan te leveren en onze redelijke instructies op te volgen. Als u niet binnen een redelijke termijn meewerkt, kunnen we de case sluiten of andere passende maatregelen nemen.

We kunnen op basis van de informatie en bewijsstukken waarover we beschikken een beslissing nemen over de case en de bijbehorende betaling. Door ons online verkoopplatform te gebruiken, gaat u ermee akkoord dat wij mogen bepalen hoe een case wordt afgewikkeld op Catawiki. Als u het niet eens bent met onze voorgestelde oplossing, kunt u alsnog proberen om samen met de andere gebruiker een alternatieve oplossing te vinden. We bieden mogelijk geen ondersteuning voor dat proces en kunnen doorgaan met de oplossing die we oorspronkelijk hebben voorgesteld.

Met onze beslissing bepalen we hoe de case en de bijbehorende betaling wordt afgewikkeld op Catawiki. Dit bepaalt of beïnvloedt echter niet welke rechten de koper en verkoper tegenover elkaar kunnen hebben op grond van het verkoopcontract of de toepasselijke wetgeving. Als er na onze beslissing nieuwe relevante informatie beschikbaar komt, kunnen we een case opnieuw overwegen. We zullen u informeren over de uitkomst en de acties die van u worden verwacht.

- **Neem binnen 3 dagen na ontvangst contact met ons op**

  Als u een koper bent en u zich zorgen maakt over een object dat u heeft gekocht, vragen we u om ons dit binnen 3 dagen na ontvangst van het object te laten weten. De betaling aan de verkoper wordt dan opgeschort terwijl we een oplossing bespreken.

  Onze betalingsprocessen zijn geautomatiseerd, dus als u niet binnen 3 dagen contact met ons opneemt, wordt de verkoper betaald. Deze betaling neemt geen de rechten weg die de koper of verkoper op grond van het verkoopcontract of de toepasselijke wetgeving hebben. Dit betekent dat als bijvoorbeeld uw object niet zoals beschreven is, maar de verkoper al is betaald, de verkoper alsnog een oplossing moet bieden of een terugbetaling moet doen.

- **Contact opnemen na 3 dagen na ontvangst**

  Als u niet op tijd contact met ons opneemt, kunnen we nog steeds proberen de claim op te lossen, maar vaak is het dan moeilijker om een oplossing te vinden omdat de verkoper al is betaald. Indien u 1 maand of langer na ontvangst van een object contact met ons opneemt, kunnen we meestal geen case openen en dient u rechtstreeks contact op te nemen met de verkoper.

- **Beperkingen van onze redelijke inspanningen om een case op te lossen**

  Als online verkoopplatform kunnen we een case alleen afhandelen en een oplossing bieden op basis van de informatie en het bewijs dat de koper en de verkoper verstrekken, zoals foto's, berichten en andere relevante details. We kunnen objecten niet persoonlijk inspecteren of met absolute zekerheid bevestigen of het object overeenkomt met de beschrijving. We gebruiken het beschikbare bewijs om cases zo eerlijk mogelijk op te lossen. Als het bewijs tegenstrijdig is of onvoldoende is om tot een duidelijke conclusie te komen, kunnen we besluiten dat we geen oplossing kunnen bieden.

- **We kunnen de verkoper betalen of de koper terugbetalen**

Tijdens of na een case kunnen we besluiten om de verkoper te betalen of de koper terug te betalen. We zullen u op de hoogte stellen als dit het geval is.

- Terugbetaling van de koper nadat de verkoper is betaald:

  Als de verkoper al betaald is, maar we concluderen dat de koper op grond van deze Voorwaarden recht heeft op een terugbetaling, kunnen we de verkoop annuleren, de koper terugbetalen en compensatie vragen (inclusief de kosten van de Kopersbescherming, eventuele boetes en kosten) van de verkoper.

  We kunnen bijvoorbeeld een verkoop annuleren en de koper terugbetalen als:

  - ➢ we vaststellen dat de koper het object nooit heeft ontvangen;
  - ➢ we bewijs ontvangen dat het object niet authentiek is, gestolen is, niet overeenkomt met de beschrijving of beschadigd is op een manier die niet duidelijk is vermeld in de objectbeschrijving en foto's;
  - ➢ de verkoper niet in staat is of weigert om het object aan de koper te leveren;
  - ➢ de koper gebruik maakt van het herroepingsrecht;
  - ➢ de koper en de verkoper onderling overeen komen om de verkoop te annuleren.

- **We kunnen u vragen om ons te vergoeden**

  Als we besluiten om namens u een andere gebruiker terug te betalen of te betalen, dient u ons het terugbetaalde of betaalde bedrag te vergoeden.

- **Controles en medewerking**

Als wij of een overheidsinstantie iets moeten verifiëren met betrekking tot de herkomst, cultureel erfgoed, export of sanctiewetgeving, kunnen we u om ondersteunende informatie of documenten vragen. U moet volledige medewerking verlenen aan deze controles wanneer dat redelijkwijs noodzakelijk is. Als een object vanwege onjuiste of ontbrekende informatie in beslag wordt genomen door douane- of wetshandhavingsautoriteiten, is de gebruiker die de betreffende informatie heeft verstrekt, verantwoordelijk voor de eventuele gevolgen.

Samenvatting: als u een geschil heeft met een andere gebruiker, zullen we redelijke inspanningen leveren om dit op te lossen. U gaat ermee akkoord dat we maatregelen kunnen nemen om de case eerlijk op te lossen.

Artikel 12: Geschillen tussen u en ons

Als u niet tevreden bent met onze diensten of als u onze Voorwaarden schendt, proberen we een oplossing te vinden. Als we er samen niet uitkomen, kunnen u of wij proberen om in of buiten de rechtbank alsnog tot een oplossing te komen.

- **Voor gebruikers en derden**

  Als u van mening bent dat we niet tot een toereikende oplossing hebben kunnen komen nadat u ons interne klachtenoplossingssysteem heeft gebruikt, kunt u contact opnemen met een erkende buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsinstantie. Als het van ons wordt verlangd om hieraan mee te werken, zullen we dat doen.

- **Voor professionele verkopers**

  Als u een professionele verkoper bent, kunnen u of wij het Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR) of het e-POM inschakelen voor geschillen waar we samen niet uitkomen.

- **Meld klachten over ons binnen 6 maanden**

  Als u klachten over ons heeft, vooral als u van mening bent dat we onze verplichtingen niet nakomen, laat het ons dan schriftelijk weten binnen 6 maanden nadat het probleem zich heeft voorgedaan. Als u na deze periode melding maakt, wordt uw klacht als verlopen beschouwd en kan deze niet meer tegen ons worden ingediend.

- **Verjaringstermijn**

  Als u een geschil tegen ons heeft gemeld, inclusief maar niet beperkt tot geschillen om schadevergoeding of in verband met een onrechtmatige betaling of de nakoming van verplichtingen, kunnen wij (of een externe dienstverlener) u vragen om meer informatie te delen (zoals bankrekeninggegevens) of een specifieke actie uit te voeren. Als u niet binnen 12 maanden reageert of de gevraagde actie uitvoert, beschouwen we het verschil als verlopen.

- **We kunnen claims verrekenen**

  Als u ons op grond van deze Voorwaarden een bedrag verschuldigd bent, bijvoorbeeld vanwege belastingen, boetes, terugbetalingskosten of andere claims, kunnen we dat bedrag in mindering bedragen op uitbetalingen die we aan u verschuldigd zijn. Dit geldt ook als we aansprakelijk worden gesteld voor kosten als gevolg van uw acties of omdat u zich niet heeft gehouden aan deze Voorwaarden of de toepasselijke wetgeving. Als het aan u verschuldigde bedrag niet voldoende is om het aan ons verschuldigde bedrag te dekken, moet u het restende bedrag aan ons betalen. We kunnen uitbetalingen aan u ook opschorten totdat het aan ons verschuldigde bedrag is verrekend.

- **Toepasselijk recht en rechtsbevoegdheid**

  Op de Voorwaarden, uw gebruik van ons online verkoopplatform en eventuele geschillen die hieruit voortvloeien, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

  Eventuele geschillen tussen u en ons als gevolg van uw gebruik van ons online verkoopplatform of deze Voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Amsterdam. Als u een consument bent en het consumentenrecht dit toestaat, kunt u zich tot een andere rechtbank wenden. U dient binnen 1 maand nadat u ons op de hoogte heeft gesteld van het geschil een alternatieve rechtbank te kiezen. Indien u dit niet binnen 1 maand doet, is de rechtbank te Amsterdam exclusief bevoegd.

- **We kunnen beschermende maatregelen nemen**

  Tijdens het geschillenproces kunnen we de beschermende maatregelen nemen die in Artikel 13 worden uitgelegd.

Samenvatting: als u een geschil heeft met ons online verkoopplatform of onze diensten, zullen we doen wat we kunnen om het op te lossen. Het vinden van een oplossing, in of buiten de rechtbank, maakt deel uit van dit proces.

Artikel 13: Ons verkoopplatform veilig houden

We kunnen alle redelijke maatregelen treffen die naar ons oordeel passend of noodzakelijk zijn om Catawiki, onze gebruikers of de integriteit, veiligheid, eerlijkheid of correcte werking van ons verkoopplatform te beschermen. Dit kunnen we onder meer doen bij vermoedens van fraude, misbruik, onregelmatige of onwettige activiteiten, een schending van onze Voorwaarden, een technische of klaarblijkelijke fout, of een ander probleem in verband met een verkoop, account, betaling, case of het gebruik van ons verkoopplatform. De maatregelen die we nemen, zijn afhankelijk van de omstandigheden en de ernst van het probleem.

Als dit gebeurt, moet u zich houden aan alle redelijke instructies die we geven en alle maatregelen die we op grond van deze Voorwaarden nemen.

- **We kunnen automatische detectiemethoden gebruiken**

  Om de integriteit van ons verkoopplatform te beschermen, kunnen we artificial intelligence en vergelijkbare automatische methoden inzetten om content en activiteiten te detecteren die mogelijk in strijd zijn met onze Voorwaarden of de toepasselijke wetgeving. Hieronder valt onder meer het opsporen van potentiële fraude, beveiligingsrisico's of andere schendingen in gebruikersactiviteit op Catawiki, zoals het hebben van meerdere accounts.

  Geautomatiseerde resultaten kunnen waar van toepassing worden beoordeeld of ondersteund door onze werknemers of dienstverleners.

- **We kunnen uw deelname beperken**

  We kunnen uw mogelijkheid om te kopen of te verkopen tijdelijk of permanent opschorten. We kunnen ook elke speciale status die aan uw account is gekoppeld verwijderen of een overeenkomst tussen u en ons beëindigen. Waar mogelijk laten we u weten waarom.

- **We kunnen de toegang tot uw account beperken**

We kunnen op elk moment uw account deactiveren en inloggen of toegang voor u blokkeren, ook tijdens een live veiling waaraan u deelneemt als verkoper of koper. We kunnen ook beperkingen of andere maatregelen instellen voor andere accounts als we redelijkerwijs vaststellen dat deze door u worden gebruikt of beheerd, of worden gebruikt om een beperking of andere maatregel te omzeilen die op uw account is toegepast.

- **Bezwaar maken tegen onze beslissing**

  Als Catawiki-gebruiker heeft u het recht om bezwaar te maken tegen onze beslissing om uw toegang of deelname te beperken. We zullen de door u verstrekte informatie beoordelen, uw bezwaar zorgvuldig overwegen en u op de hoogte brengen van het resultaat.

  U kunt bezwaar maken tegen onze beslissing door hier contact met ons op te nemen. Beschrijf in zoveel mogelijk detail waarom u het niet eens bent met de beslissing en verstrek daarbij alle relevante gegevens en bewijs. Dit helpt ons bij de beoordeling van uw bezwaar.

- **We kunnen een bod of gebruik van de optie 'Nu kopen' intrekken of niet accepteren**

  We kunnen op elk moment, ook na een veiling of verkoop, een bod of gebruik van de optie 'Nu kopen' weigeren of onze eerdere aanvaarding daarvan intrekken. We kunnen dit naar eigen goeddunken doen, bijvoorbeeld als er een technisch probleem is opgetreden.

- **We kunnen een bod of object verwijderen of een veiling of verkoop annuleren**

  We kunnen een bod, een aankoop via de optie 'Nu kopen' of een object verwijderen, terwijl een veiling of de optie 'Nu kopen' actief is. Verder kunnen we de veiling of verkoop pauzeren of annuleren. We kunnen er ook voor kiezen om een veiling of verkoop te annuleren. We kunnen dit onder andere doen als we vermoeden dat er sprake is van een technisch probleem, een schending van de Voorwaarden (zoals shill-bieden) of een schending van de wetgeving met betrekking tot sancties, exportcontroles of cultuurgoederen.

- **We kunnen online veilingen opnieuw starten, pauzeren of verlengen**

  We kunnen een veiling opnieuw starten, de eindtijd pauzeren of een veiling verlengen voorbij de oorspronkelijke eindtijd, zowel voor de hele veiling als voor een object in de veiling. Bijvoorbeeld als we te maken krijgen met een storing of een technisch probleem.

- **Wij bepalen de uitkomst van een veiling of verkoop**

  We bepalen aan de hand van ons biedingslogboek wie het hoogste geldige bod heeft geplaatst. Als er onverhoopt een verschil is tussen het biedingslogboek en de informatie op het scherm of in berichten, heeft het biedingslogboek voorrang.

  In sommige gevallen kunnen we een verkoop annuleren of een object opnieuw te koop aanbieden. Dit is mogelijk als er tijdens de veiling een technisch probleem, storing of andere fout of onregelmatigheid is opgetreden. In dat geval zullen we de getroffen bieders zo snel als redelijkerwijs mogelijk is op de hoogte brengen.

  Als een bod onbedoeld wordt verwijderd of als een fout door een mens of systeem invloed heeft op het veilingresultaat, kunnen we het resultaat corrigeren. Dit kan bijvoorbeeld inhouden dat een verkoop wordt teruggedraaid en het object wordt toegekend aan de juiste hoogste bieder. In dat geval ontvangt de getroffen koper een volledige terugbetaling van ons, inclusief eventuele kosten voor de Kopersbescherming. We zijn echter niet verantwoordelijk voor eventuele aanvullende kosten of verliezen.

- **We kunnen een verkoop annuleren**

  Indien nodig kunnen we een verkoop annuleren. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als:

    - we vermoeden dat het object nep of gestolen is;
    - een onvoorziene situatie ervoor zorgt dat het verkoopcontract niet kan worden nagekomen (ook wel overmacht genoemd).

U stemt onherroepelijk in met het feit dat wij dit recht (van derden) hebben onder het verkoopcontract en dat dit recht tegen u kan worden ingeroepen. U verleent ons ook een onherroepelijke volmacht om dit recht in te roepen.

Als een gebruiker in gebreke blijft, behouden we het recht om de kosten voor Kopersbescherming bij de koper en de verkoopcommissie bij de verkoper in rekening te brengen, naast eventuele boetes die worden opgelegd aan de in gebreke blijvende gebruiker.

We zullen u altijd laten weten dat we de verkoop annuleren en welke acties van u worden verwacht.

- **We begeleiden de verkoper bij wat te doen met een object dat niet is verkocht**

  Als een object niet wordt verkocht, kunnen we andere manieren bieden om het via Catawiki te verkopen, bijvoorbeeld door het opnieuw op te nemen in een veiling of het object aan te bieden aan de hoogste bieder of de volgende hoogste bieder. Als voor de beoogde verkoop een andere prijs zou gelden, vragen we de koper mogelijk om in te stemmen met het aanbod voordat de verkoop wordt gesloten.

- **We kunnen beschermende maatregelen nemen**

  Als u onze Voorwaarden heeft geschonden, met name als u uw verplichtingen uit hoofde van een verkoopcontract niet bent nagekomen, kunnen we betalingen of terugbetalingen aan u opschorten, inhouden of terugdraaien.

  Indien nodig kunnen we deze en andere beschermende maatregelen om inbreukmakend, frauduleus of anderszins ongepast gedrag te weren op Catawiki, of om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving. Voorbeelden van gedragingen waarvoor we beschermende maatregelen kunnen nemen, zijn onder meer herhaaldelijk valse en ongegronde claims indienen of weigeren objecten te verzenden die u heeft verkocht op ons online verkoopplatform.

  We kunnen advertenties verwijderen, transacties annuleren of accounts opschorten als we vermoeden dat de wet of deze Voorwaarden zijn geschonden. Hieronder vallen onder meer kwesties op het gebied van cultuurgoederen, sancties, exportcontroles, moderne slavernij of mensenrechten.

- **Samenwerking met overheidsinstanties**

  Indien vereist zal Catawiki aangifte doen bij en volledig samenwerken met de bevoegde overheidsinstanties en er wordt verwacht dat u dit ook doet, onder meer door op verzoek de correcte informatie en documenten aan te leveren.

Overheidsinstanties kunnen contact met ons opnemen via onze speciale kanaal: lawenforcement@catawiki.nl

- **Beëindiging vanwege faillissement of insolventie**

  Als u faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, in vereffening treedt of een overdracht doet ten gunste van schuldeisers, kunnen we uw toegang tot onze diensten onmiddellijk opschorten of beëindigen. Dit kan onder meer inhouden dat uw actieve advertenties worden verwijderd en in behandeling zijnde verkopen worden geannuleerd. We behouden ons ook het recht voor om alle aangegane overeenkomsten tussen u en ons te beëindigen. Dit geldt ongeacht of de betreffende procedures vrijwillig of onvrijwillig zijn, en ongeacht of u een particulier of onderneming bent.

  Als een curator, bewindvoerder of vergelijkbare functionaris wordt aangesteld voor u of uw vermogen, kunnen we wettelijk verplicht zijn om in behandeling zijnde uitbetalingen vast te houden of terug te draaien en eventuele bedragen aan de relevante partij over te maken. We kunnen ook in overeenstemming met Artikel 12 van deze voorwaarden door u verschuldigde bedragen verhalen.

- **Onze beslissing is definitief**

  Indien er voor, tijdens of na een veiling een fout optreedt met betrekking tot het bieden of het verkopen, kunnen we alle maatregelen nemen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om dit op te lossen. Dit kan het volgende inhouden: vaststellen wie de succesvolle bieder is, biedingen annuleren of terugdraaien, of de veiling pauzeren, verlengen of annuleren. Onze beslissing is definitief.

- **Verwacht gedrag en handhaving bij misbruik**

  We verwachten dat alle gebruikers zich aan onze Communityrichtlijnen houden. Hierin wordt het passende gedrag beschreven bij het gebruik van ons online verkoopplatform. Zie ons Misbruikbeleid voor informatie over hoe we ernstig of herhaaldelijk misbruik beoordelen en aanpakken.

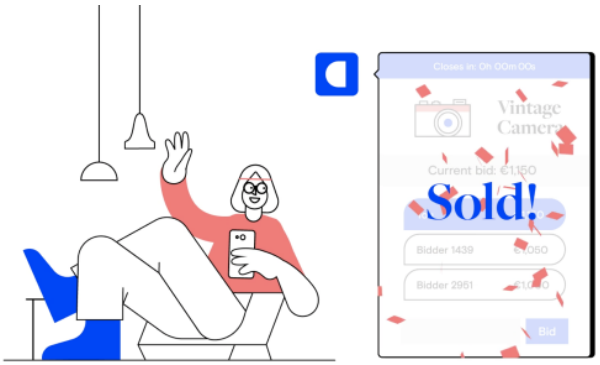
- **Boete voor het schenden van onze Voorwaarden**

  We kunnen een onmiddellijk opeisbare boete opleggen van 15% van de koopsom van een object of € 1.000, afhankelijk van wat hoger is, voor elke afzonderlijke schending van onze Voorwaarden. Voor elke overtreding van onze Voorwaarden die geen verband houdt met een specifieke verkoop, bedraagt deze boete € 1.000.

  Het boetebedrag zal met 10% toenemen voor elke gemiste betalingstermijn en bij elke volgende overtreding.

Samenvatting: we kunnen bepaalde maatregelen nemen als de integriteit van ons platform of een online veiling wordt bedreigd of als er een claim wordt ingediend. De maatregelen die we in deze uitzonderlijke omstandigheden nemen, helpen om Catawiki veilig, eerlijk en plezierig te houden.

Praktische zaken



Artikel 14: De aard van een online verkoopplatform

Het beheren van een online verkoopplatform betekent dat de bereikbaarheid, veiligheid en functionaliteit anders is dan bij een offline verkoopplatform. Hierdoor zijn er sommige situaties waar we geen controle over hebben of maatregelen die we moeten nemen om Catawiki veilig en eerlijk te houden.

- **Beschikbaarheid**

  We kunnen op elk moment wijzigingen aanbrengen op ons online verkoopplatform. Bijvoorbeeld om:

  - eventuele fouten of omissies in enig deel van ons online verkoopplatform te corrigeren;
  - nieuwe functies te testen of wijzigingen aan te brengen in bestaande functies;
  - veranderingen door te voeren in de functionaliteit of content van ons online verkoopplatform.

  We kunnen ook de werking van ons online verkoopplatform geheel of gedeeltelijk onderbreken of stopzetten. Bijvoorbeeld als we onderhoud moeten uitvoeren. We kunnen niet garanderen dat ons online verkoopplatform of een van de functies beschikbaar zal zijn op een bepaald tijdstip, op een specifieke locatie of voor een specifieke gebruiker.

- **Beveiliging**

  We hebben een speciaal beveiligingsteam dat ons verkoopplatform controleert op bedreigingen en proactief werkt om het veilig te houden. We kunnen echter niet garanderen dat we geen inbreuk op de beveiliging zullen ondervinden, bijvoorbeeld door hackpogingen of virussen.

- **Functionaliteit**

  We doen ons best om naar uw feedback te luisteren en ons voortdurend te verbeteren. We kunnen echter niet garanderen dat ons online verkoopplatform geen fouten bevat of aan uw verwachtingen voldoet.

  We kunnen controles of limieten instellen voor de presentatie of rangschikking van prijzen, inclusief verzendkosten, op ons online verkoopplatform. Dit kan maatregelen omvatten om het vertrouwen van kopers te beschermen, eerlijke prijzen te garanderen of de gebruikerservaring te verbeteren.

- **Virtuele beoordeling**

  Onze experts beoordelen en selecteren virtueel objecten die op Catawiki worden verkocht. We kunnen echter niet garanderen dat objecten die op ons online verkoopplatform worden verkocht bestaan, van goede kwaliteit, veilig of legaal zijn, of dat objecten zijn zoals de verkoper ze heeft beschreven. Dit valt volledig onder de verantwoordelijkheid van onze verkopers.

  Lichte tekenen van ouderdom, slijtage of handarbeid zijn gangbaar bij objecten die op Catawiki worden verkocht en betekenen niet per se dat een object niet is zoals beschreven.

- **Onafhankelijke gebruikers**

Gebruikers handelen zelfstandig op ons online verkoopplatform. Daardoor kunnen we niet garanderen of de informatie die gebruikers delen waar of correct is. Dit geldt onder meer voor advertenties, beschrijvingen of oorsprongsdocumenten van verkopers en eveneens voor feedback of berichten van kopers.

We kunnen ook niet garanderen dat verkopers objecten zullen leveren, dat kopers ervoor zullen betalen of dat de partijen een transactie of retourzending zullen voltooien.

Alle gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor de content die ze uploaden of delen. De juistheid, wettigheid of authenticiteit van deze content valt niet onder onze verantwoordelijkheid. We kunnen content op elk moment zonder aansprakelijkheid verwijderen.

- **Uw verwachtingen**

  We kunnen niet garanderen dat de resultaten van het gebruik van ons online verkoopplatform aan uw verwachtingen zullen voldoen. We kunnen bijvoorbeeld niet garanderen dat uw object wordt verkocht of dat het wordt verkocht voor een prijs die aan uw verwachtingen voldoet.

- **Geen aansprakelijkheid**

  Tenzij de wet anderszins bepaalt en afgezien van de uitzonderingen die in deze Voorwaarden zijn vermeld, kunnen we niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of schade (in de ruimste zin) gerelateerd aan uw gebruik van ons verkoopplatform. Dit omvat zonder beperking ook de volgende specifieke situaties:

    - Acties die in strijd zijn met onze Voorwaarden en onwettig gebruik van ons verkoopplatform.

    - Claims dat onze diensten of online verkoopplatform niet aan uw verwachtingen hebben voldaan, waaronder met betrekking tot de beschikbaarheid, functionaliteit of werking daarvan.

- Het verstrekken van onjuiste of onnauwkeurige accountgegevens of het niet delen van door ons gevraagde informatie of gegevens.

- Het kopen, verkopen of bieden op objecten op ons online verkoopplatform.

- Het verzenden of retourneren van objecten.

- De nauwkeurigheid van schattingen. Schattingen zijn geen garantie voor de waarde van een object of de uiteindelijke verkoopprijs. De uiteindelijke verkoopprijzen worden bepaald door de vraag van kopers en de dynamiek tijdens veilingen. Een object kan voor meer of minder dan het geschatte bedrag worden verkocht.

- Waardedaling, misgelopen rendement of het niet kunnen doorverkopen van een object. Objecten die op ons verkoopplatform worden verkocht, zijn niet bedoeld als belegging of voor wederverkoop. Als u met dergelijke bedoelingen een aankoop doet, is dat besluit volledig voor eigen risico. We garanderen niet dat een object zijn waarde behoudt of in waarde zal stijgen, rendement zal opleveren of kan worden doorverkocht voor welke prijs dan ook.

- Fouten, omissies, onnauwkeurigheden of inconsistenties in content of informatie die we publiceren, sturen, genereren, vertalen of anderszins beschikbaar maken via onze diensten of andere kanalen, inclusief wanneer we gebruik maken van artificial intelligence, geautomatiseerde tools of vertaaldiensten. Dit omvat (maar is niet beperkt tot) objectbeschrijvingen, objectpagina's, ons Helpcentrum, Voorwaarden, beleid of andere content op ons online verkoopplatform.

- Gevolgen van foto's of video's die door gebruikers zijn geüpload, waaronder openbaarmaking van persoonsgegevens, inbreuk op rechten van derden of ongepaste of misleidende content.
- Gebruikersmateriaal dat we verwijderen of wijzigen.
- De uitvoering, totstandkoming, annulering of beëindiging van het verkoopcontract, inclusief het afdwingen van onze rechten onder het verkoopcontract.
- De conditie of werking van objecten die op Catawiki zijn gekocht.
- De rangschikking, zichtbaarheid, plaatsing of presentatie van objecten, advertenties of andere content op ons online verkoopplatform.
- Redelijke maatregelen of beslissingen die we nemen om cases op te lossen of af te wikkelen, onze Voorwaarden af te dwingen of ons verkoopplatform veilig en eerlijk te houden, waaronder beslissingen over betalingen, terugbetalingen of andere oplossingen, en beperking, opschorting, verwijdering of beëindiging van advertenties, accounts of toegang tot onze diensten (zie Artikel 11 en Artikel 13).
- Fouten, onnauwkeurigheden of inconsistenties als gevolg van vertalingen van content die we publiceren, waaronder ons Helpcentrum, Voorwaarden en beleid.
- Gebruikersmateriaal of communicatie die onjuist of onrechtmatig is of inbreuk maakt op rechten van derden.
- Uw gebruik van de diensten van externe dienstverleners.
- Onbereikbaarheid, technische problemen of andere problemen die uw toegang tot ons verkoopplatform beperken.

- **Aansprakelijkheid**

  Als we aansprakelijk worden gehouden voor een handeling of nalatigheid, is onze aansprakelijkheid strikt beperkt tot directe schade. Directe schade verwijst uitsluitend naar aantoonbare financiële verliezen en kosten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om schade te voorkomen, te beperken of te onderzoeken. We zijn onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk voor indirecte, gevolg- of bijzondere schade. Dit omvat, maar is niet beperkt tot verlies van inkomsten, winst, opbrengsten, gegevens, verwachte besparingen of goodwill.

  Onze totale aansprakelijkheid is altijd beperkt tot maximaal het bedrag aan kosten dat we in de drie maanden voorafgaand aan de gebeurtenis bij u in rekening hebben gebracht of, indien dit lager is, vijfhonderd euro. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt ook voor onze directie, bestuurders, experts en andere werknemers, vertegenwoordigers en rechtsopvolgers.

  Deze beperking is niet van toepassing wanneer er sprake is van grove nalatigheid, opzettelijk wangedrag of schade als gevolg van letsel aan leven, lichaam of gezondheid. We zijn niet aansprakelijk voor de resultaten wanneer u gebruik maakt van gesuggereerde of geschatte minimumprijzen, objectwaarden of verzendkosten. De verantwoordelijkheid voor uw beslissingen over de prijsstelling en verzending rust volledig bij u.

- **Schadeloosstelling**

Als u deze Voorwaarden, beleid waarnaar wordt verwezen, een verkoopcontract of toepasselijke wetgeving schendt, of u schuldig maakt aan een frauduleuze of onwettige handeling, stemt u ermee in ons, onze gelieerde ondernemingen, bestuurders, werknemers en vertegenwoordigers schadeloos te stellen tegen alle claims, verliezen en kosten die daaruit voortvloeien. Dit omvat claims van gebruikers, derden of overheidsinstanties, en dekt alle redelijke kosten die we maken om te reageren op dergelijke claims of deze op te lossen. Hieronder vallen ook kwesties zoals overheidsboetes, geschillen over intellectueel eigendom, fraude of problemen in verband met nagemaakte, gestolen, geroofde of illegaal geëxporteerde objecten gekoppeld aan uw gebruik van ons verkoopplatform.

Dit is niet van toepassing wanneer het probleem voortvloeit uit grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag van onze kant, of wanneer schadeloosstellingsplichten worden ingeperkt door wetgeving inzake consumentenbescherming.

- **Niet-handhaving**

  Sommige processen, controles of acties die in deze Voorwaarden worden genoemd, kunnen selectief, in gewijzigde vorm of helemaal niet worden toegepast. Als we er om welke reden dan ook voor kiezen om een deel van onze overeenkomsten met u niet af te dwingen, betekent dit niet dat we afstand doen van die of andere rechten die we hebben onder onze overeenkomsten. Als we er in een bepaalde situatie voor kiezen om deze Voorwaarden niet af te dwingen, verhindert dat ons niet om dit op een later moment wel te doen.

Samenvatting: we doen ons uiterste best om Catawiki veilig en goed te laten werken. We kunnen echter geen garanties geven over het functioneren en de bereikbaarheid van ons online verkoopplatform of het gedrag van onze gebruikers, noch kunnen we daarvoor verantwoordelijk worden gehouden.

Artikel 15: Wijziging van onze Voorwaarden

We kunnen onze Voorwaarden, ons beleid, onze richtlijnen en ons helpcentrum op elk moment geheel of gedeeltelijk wijzigen door de gewijzigde informatie op ons online verkoopplatform te publiceren. Als een wijziging van de Voorwaarden uw rechten of verplichtingen aanzienlijk beïnvloedt, zullen we u per e-mail op de hoogte stellen of de wijzigingen onder uw aandacht brengen wanneer u ons online verkoopplatform of de desbetreffende diensten gebruikt.

- **Acceptatie van de gewijzigde voorwaarden**

  Als u ons online verkoopplatform blijft gebruiken nadat de Voorwaarden zijn gewijzigd of aangevuld, accepteert u onherroepelijk de gewijzigde of aangevulde Voorwaarden.

- **Afwijzing van de gewijzigde voorwaarden**

  Als u niet akkoord gaat met een update van onze Voorwaarden, moet u stoppen met het gebruik van het online verkoopplatform en kunnen we uw account verwijderen. Alle lopende transacties en verplichtingen worden alsnog volgens de toepasselijke Voorwaarden afgehandeld.

- **Gedeeltelijke nietigheid**

  Als delen van onze Voorwaarden om welke reden dan ook ongeldig zijn, bent u nog steeds gebonden aan de rest van de Voorwaarden. We streven ernaar de ongeldige delen van de Voorwaarden zo snel mogelijk te vervangen door de juiste informatie. De bijgewerkte delen van de Voorwaarden hebben dezelfde juridische gevolgen als de ongeldige onderdelen die ze vervangen.

- **Overdracht van rechten aan een derde partij**

We kunnen rechten en plichten die voortvloeien uit deze Voorwaarden overdragen aan derden, bijvoorbeeld als gevolg van een bedrijfsreorganisatie, overname of vergelijkbare transactie. Door deze Voorwaarden te accepteren, accepteert u een dergelijke overdracht van rechten. U stemt ook ermee in dat deze Voorwaarden na een dergelijke transactie bindend blijven en uw account en gerelateerde transacties doorlopen. Een dergelijke transactie vormt geen op zich staande rechtsgrond voor verwijdering van een account.

Samenvatting: van tijd tot tijd zullen we deze Voorwaarden, ons beleid, onze richtlijnen en ons Helpcentrum bijwerken. Als wijzigingen in de Voorwaarden wezenlijke gevolgen hebben voor uw gebruik van ons online verkoopplatform, laten we u dit weten.

Artikel 16: Reviews en contact

- **Contact opnemen met andere gebruikers**

  Nadat u een object heeft gekocht of verkocht, kunt u ons interne berichtensysteem gebruiken om rechtstreeks met de andere gebruiker te communiceren. Dit systeem is een geweldige manier om de levering of afhaling van een object te regelen, of voor kopers om vragen te stellen over het object.

- **U kunt reviews achterlaten en erop reageren**

  Feedback is zeer belangrijk. Het geeft kopers hetzelfde gevoel van vertrouwen als u wanneer ze bieden of kopen, en het helpt verkopers door hen te laten zien waar ze goed in zijn en waar ze nog kunnen verbeteren.

  Nadat een object is gekocht en de verkoper het heeft verzonden, kan de koper een review achterlaten over zijn of haar ervaring. De verkoper kan vervolgens reageren op deze review.

  In sommige gevallen passen we reviews aan als cases in de tussentijd zijn opgelost of als er sprake is van een duidelijke fout.

  Meer informatie vindt u in ons Reviewbeleid.

- **Wees respectvol en volg de regels**

  U mag het interne berichtensysteem, het reviewsysteem of enige andere vorm van communicatie niet gebruiken om:

  - ongevraagde reclame of promoties, verzoeken om donaties of spam te verzenden;
  - andere gebruikers of onze werknemers te beledigen, lastig te vallen of te discrimineren;
  - buiten ons online verkoopplatform om een overeenkomst aan te gaan met een gebruiker, met als doel de kosten voor Kopersbescherming en de verkoopcommissie te omzeilen;
  - in strijd met Artikel 9 een transactie buiten het platform aangaan of afspreken om dit te doen.

We verwachten dat u altijd ons Gebruikerscommunicatie- en anti-intimidatiebeleid volgt wanneer u met andere gebruikers communiceert. Om ons platform veilig te houden en deze regels te handhaven, kunnen we geautomatiseerde systemen gebruiken en communicatie die is uitgewisseld via Catawiki zo nodig controleren om potentiële schendingen van onze Voorwaarden of beleidsregels op te sporen en te onderzoeken.

- **We kunnen contact met u opnemen**

  We kunnen u kennisgevingen sturen over wijzigingen op ons platform, waaronder nieuwe functies of producten, updates van onze Voorwaarden of kwesties met betrekking tot uw account of objecten. Deze kennisgevingen kunnen we via e-mail, uw account of rechtstreeks op het platform aan u sturen. We houden ons aan uw marketingvoorkeuren en zullen geen marketingberichten sturen als u zich daarvoor heeft afgemeld. Afmelden is echter niet mogelijk voor juridisch bindende berichten, zoals bevestiging van een bod, betaalverzoeken of bevestiging van een update van de Voorwaarden.

  Het is uw verantwoordelijkheid om uw contactgegevens up-to-date te houden en uw account te controleren op dergelijke kennisgevingen. Kennisgevingen die via uw account beschikbaar zijn gesteld of verstuurd zijn naar de door u verstrekte contactgegevens, worden als ontvangen beschouwd op het moment dat ze beschikbaar zijn gesteld of zijn verstuurd.

- **Contact opnemen**

  Als u vragen heeft over ons online verkoopplatform, onze diensten of onze Voorwaarden, of als u technische problemen ondervindt, staat onze eigen klantenservice voor u klaar. We streven naar een tijdige reactie die (voor zover mogelijk) een nuttig antwoord of een bruikbare oplossing biedt.

U kunt onze klantenservice bereiken via het Helpcentrum. We kunnen artificial intelligence en andere geautomatiseerde methoden gebruiken om klanten op een efficiënte manier te ondersteunen. Op uw eerste vraag krijgt u doorgaans een geautomatiseerd antwoord, maar onze klantenservice blijft beschikbaar om u te helpen. We kunnen ook geautomatiseerde methoden gebruiken om berichten te vertalen en uw klantenservice-ervaring te verbeteren.

Samenvatting: als u een object heeft gekocht of verkocht, kunt u contact opnemen met de andere gebruiker voor vragen of om afspraken te maken. Als u problemen of feedback heeft, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.