



Protection pour acheteur

Contenus

1	Quelle est l'étendue de la couverture?	3
2	Quels cas seront couverts?	3
3	Quels cas ne seront pas couverts?	3
4	Quelles sont les conditions à remplir?	4
5	Frais et franchise	4
6	Combien de demandes puis-je remplir?	4
7	Quand une demande peut-elle être déposée?	4
8	Comment remplir une demande?	5
9	Clause additionnelle	5

1 Quelle est l'étendue de la couverture?

La responsabilité est limitée comme suit :

Offre uniques	CHF 250.- / (CHF 500.- *)	par offre Franchise min. CHF 10.- ou 10% ; max. CHF 25.- (CHF 50.- *)
Offres multiples	CHF 250.- / (CHF 500.- *)	par vendeur Franchise min. CHF 10.- ou 10% ; max. CHF 25.- (CHF 50.- *)

Veuillez noter que les frais de port ne sont pas couverts par la protection pour acheteur.

* avec paiement par carte de crédit / PostFinance Card sur ricardo.ch

2 Quels cas seront couverts?

Les cas suivants seront couverts par la protection acheteurs :

- Les conditions de paiement décrits dans l'insertion étaient "Paiement d'avance ou carte de crédit / PostFinance Card" et vous avez, en tant qu'acheteur, effectué le paiement d'avance sur le compte bancaire ou postal du vendeur. Par la suite, vous n'avez reçu ni livraison, ni preuve d'envoi de la part du vendeur.
- Le vendeur, après paiement et envoi de l'article, a accepté par écrit de le reprendre. En tant qu'acheteur, vous avez retourné l'article intact et pouvez le prouver. De son côté, le vendeur ne vous a pas remboursé ni envoyé de preuve de paiement.

3 Quels cas ne seront pas couverts?

Les cas suivants ne seront pas couverts par la protection acheteurs :

- Le vendeur vous a effectivement envoyé l'article, et peut le prouver, mais ce dernier a été abîmé ou perdu durant le transport. Dans ce cas, le vendeur peut prétendre à un dédommagement de la part du transporteur.
- Les paiements effectués en dehors de la plateforme directement au vendeur par carte de crédit ou de débit.
- Les paiements effectués et envoyés directement au vendeur par lettre recommandée ou par courrier normal (p. ex. : argent liquide ou chèques).
- Les articles payés au moyen d'un service de transfert d'argent (p. ex.: Western Union, Paypal) ou bons, unités de valeur virtuelle ou Superpoints Coop.
- Les insertions pour lesquelles, en tant qu'acheteur, vous avez reçu du vendeur un article qui ne correspond pas à vos attentes (p. ex. : l'article diffère de la description ou va à l'encontre de nos Conditions Générales).
- Un droit de remboursement éventuel pour un produit que vous avez renvoyé sans consentement écrit

de la part du vendeur. C'est aussi valable pour les produits défectueux et les imitations.

- Les insertions, pour lesquelles les modes de paiement et de livraison n'ont pas été définis par le vendeur dans les conditions, sont exclus de la protection du vendeur. Cela est aussi valable pour les accords ultérieurs entre vendeur et acheteur sur un changement des conditions de paiement et de livraison (par ex. crédit) et aussi, lorsque des changements dans le contrat en bonne et due forme peuvent être prouvés par écrit.

4 Quelles sont les conditions à remplir?

La protection pour acheteur n'est prise en charge par ricardo.ch que pour les transactions liées aux enchères et aux articles à prix fixe. Cette protection pour acheteur n'est pas valable dans le cas des petites annonces. Notre protection couvre tous les acheteurs qui remplissent les conditions stipulées ci-après :

- L'offre respecte les conditions générales de ricardo.ch AG et le produit a été acheté sur ricardo.ch.
- Vous êtes membre de ricardo.ch et votre compte d'utilisateur n'est pas bloqué.
- Vous pouvez prouver à l'aide d'une confirmation officielle de paiement (par ex. justificatif bancaire ou postal) que le montant dû a bien été versé sur le compte du vendeur.
- Vous pouvez annoncer votre dommage au plus tôt dans les 30 jours et au plus tard dans les 60 jours suivant la clôture de la vente.

5 Frais et franchise

La protection de ricardo.ch couvre automatiquement toutes les transactions faites sur le site de ricardo.ch et respectant les conditions générales de ricardo.ch.

La protection est gratuite pour tous les membres de ricardo.ch. En cas de dommage, la franchise s'élève à CHF 10.- min. ou 10% du dommage mais au max. CHF 25.- (CHF 50.- avec paiement par carte de crédit / PostFinance Card sur ricardo.ch).

6 Combien de demandes puis-je remplir?

Par trimestre, 4 demandes peuvent être déposées en totale.

7 Quand une demande peut-elle être déposée?

Dans un premier temps, il est indispensable que les deux parties aient effectué toutes les démarches décrites dans les conditions générales visant à finaliser la transaction.

Si toutes les tentatives d'aboutir à un accord ont échoué, vous pouvez annoncer votre dommage au plus tôt dans les 30 jours et au plus tard dans les 60 jours suivant la clôture de la vente.

8 Comment remplir une demande?

Vous pouvez remplir et déposer une demande de protection en ligne.

Pour cela, connectez-vous dans votre [My Ricardo](#) et cliquez sur "Mon compte". Ici vous continuez avec "Protection acheteur et vendeur" pour aboutir à "Déposer une nouvelle demande". Une demande séparée doit être faite pour chaque article.

Le requérant est tenu de joindre à la demande de protection toutes les preuves de communication via courriel ainsi que la confirmation de paiement.

Si une demande n'est pas complétée dans les 2 mois après l'avoir placée, ricardo.ch va automatiquement la refuser. Un nouvel traitement n'est plus possible.

Dans le cas où la protection rembourserait le requérant, celui-ci doit s'assurer que les indications de son compte (bancaire ou postal) sont correctes. Dans le cas où lesdites indications seraient fausses, la responsabilité de ricardo.ch n'est pas engagée et ricardo.ch n'est pas tenu de verser une nouvelle fois le montant mentionné à l'acheteur.

Les demandes acceptées et refusées restent pendentes 3 mois visibles dans votre My Ricardo. Après ce délai elles seront archivées.

Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous tél. 0900 950 950 (CHF 1.-/minute depuis un téléphone fixe) ou à nous envoyer un courriel à: service@ricardo.ch.

9 Clause additionnelle

Si certaines dispositions de ces conditions de protection pour les acheteurs et pour les vendeurs devaient être totalement ou partiellement nulles et/ou inapplicables, la validité et/ou l'application des autres dispositions ou des parties applicables de ces dispositions resterait acquise. Les dispositions inapplicables et/ou nulles seraient alors remplacées par des dispositions valides juridiquement les plus proches économiquement en sens et en objet des dispositions inapplicables et/ou nulles. La même clause s'applique aux éventuels vides juridiques.

ricardo.ch n'est pas tenu d'informer ses membres de la possibilité de cette protection. La responsabilité de ricardo.ch ne peut être engagée dans le cas où des données erronées lui ont été communiquées.

Dans le cas où la partie fautive assume le remboursement du montant, le requérant est tenu de rembourser ledit montant à ricardo.ch AG.

Au cas où ricardo.ch refuserait de couvrir un dommage en raison d'une violation des conditions générales ou de non-respect des conditions de la présente protection acheteur et vendeur, la décision est irrévocable. Tout recours juridique en la matière est exclu.

ricardo.ch SA, Zoug, 01.07.2014