



Grundsätze bei Systemausfällen

Grundsätze bei Systemausfällen auf den Plattformen von ricardo.ch

Wir arbeiten mit der grösstmöglichen Sorgfalt und sind bemüht, die Funktionalität von ricardo.ch zu gewährleisten. Dennoch können Systemausfälle leider nie vollständig ausgeschlossen werden. Im Falle einer Störung gelten die unten beschriebenen Ausfallgrundsätze.

Wann liegt ein Systemausfall vor?

Ein Systemausfall ist, wenn aufgrund einer unvorhergesehenen Störung des Systems das Suchen, Bieten und Kaufen auf ricardo.ch nicht mehr möglich oder massiv eingeschränkt ist.

Gebührengutschriften oder Angebotsverlängerungen werden jeweils nur für einen Systemausfall gewährt. Dabei liegt es im Ermessen von ricardo.ch, ob zwei Systemausfälle, die kurz nacheinander vorkommen, als ein Ausfall gewertet werden.

Was passiert während des Systemausfalls mit den Angebotszeiten?

- **Endende Angebote werden wie folgt verlängert:**

Ausfall von 15 Minuten oder weniger/Verlängerung um 1 Stunde: Angebote, welche in der Zeit des Ausfalls geendet hätten, werden um eine Stunde verlängert. Dies gilt ebenfalls für Angebote, welche bis zu einer Stunde nach dem Ausfall geendet hätten. Alle anderen Angebote laufen zur vom Verkäufer gesetzten Normalzeit aus.

- **Ausfall von über 15 Minuten/Verlängerung um 24 Stunden:**

Angebote, welche in der Zeit des Ausfalls geendet hätten, werden um 24 Stunden verlängert. Dies gilt ebenfalls für Angebote, welche bis zu einer Stunde nach dem Ausfall geendet hätten. Alle anderen Angebote laufen zur vom Verkäufer gesetzten Normalzeit aus.

Angebote, die vor einem Systemausfall geendet haben oder während des Ausfalls (dies gilt auch für Reaktivierungen) starten, werden nicht verlängert.

Wo finde ich weitere Informationen zum Systemausfall?

Während eines Systemausfalls finden Sie Informationen auf www.facebook.com/ricardo.ch oder www.twitter.com/ricardo_ch. Dort informieren wir Sie über die aktuellen Probleme und die entsprechenden Massnahmen.

Was passiert, wenn mein Angebot wegen des Systemausfalls verkürzt oder nicht verlängert wurde?

Bei Auktionen, welche nach der Störung nicht automatisch verlängert wurden und durch den Systemausfall wesentlich betroffen waren, ist möglicherweise kein gültiger Kaufvertrag zustande gekommen. Wesentlich ist ein Unterbruch insbesondere dann, wenn es den zum Mitbieten gewillten Interessenten offensichtlich nicht mehr möglich war, an der Auktion teilzunehmen. Der Verkäufer ist in diesem Fall nicht verpflichtet, die Ware zu einem offenkundig zu tiefen Preis zu verkaufen. Der Verkäufer kann seine Ware erneut einstellen, nachdem er dem vermeintlichen Käufer schriftlich mitgeteilt hat, dass er den Vertrag wegen einer wesentlichen Verkürzung nicht halten werde. Bitte wenden Sie sich im Zweifelsfall bei unserem Kundendienst: kundendienst@ricardo.ch.