



Protection pour acheteur

Contenus :

1	Quel est l'objectif de la protection acheteur ?	3
2	Étendue de la couverture et frais	3
3	Quels cas sont couverts ?	3
4	Quels cas ne sont pas couverts ?	4
5	Conditions	4
6	Combien de demandes peuvent être déposées ?	5
7	Quand peut être déposée une demande ?	5
8	Comment remplir le formulaire ?	5
9	Clause additionnelle	8

1 Quel est l'objectif de la protection acheteur ?

ricardo.ch a pour but, d'une part, de réduire un dommage causé par une transaction non aboutie et d'autre part, d'assurer la sécurité de notre plateforme en mettant un vendeur en poursuite, lorsqu'il ne remplit pas ses obligations contractuelles.

2 Étendue de la couverture et frais

Comme il s'agit d'un geste commercial de ricardo.ch, un montant maximal a été fixé :

Les prestations sont définies de cette façon :

Offres uniques	CHF 250.- / CHF 500.- *	Par offre (frais de transport inclus)
Offres multiples	CHF 250.- / CHF 500.- *	Par vendeur (frais de transport inclus)

* paiement par carte de crédit / carte postefinance par le biais de ricardopay

La protection pour acheteur ne fait pas l'objet d'une franchise ou de frais quelconques et reste un service gratuit.

3 Quels cas sont couverts ?

Les cas suivants sont couverts par la protection acheteurs :

- **Non livraison après paiement**

L'offre contient l'annotation suivante : "Paiement d'avance" ou "par 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 ou payé par le biais de ricardopay. Par la suite, vous n'avez reçu ni livraison, ni preuve d'envoi de la part du vendeur.

- **Remboursement non effectué malgré un accord mutuel pour le retour de l'article**

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 tel que reçu et pouvez le prouver. De son côté, le vendeur ne vous a pas remboursé et ne vous a pas envoyé de preuve de paiement.

- **Achat d'une contrefaçon**

L'article acheté se révèle être une contrefaçon. L'acheteur peut le prouver avec l'aide d'une confirmation écrite d'un organisme de contrôle agréé. L'acheteur retourne la contrefaçon au vendeur (sauf si le vendeur se trouve à l'étranger) et peut le prouver. Le vendeur refuse par la suite de livrer l'article original ou de rembourser le montant payé.

4 Quels cas ne sont pas couverts ?

Les cas suivants ne sont 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.
- Articles payés en dehors de la plateforme directement au vendeur par carte de crédit ou de débit.
- Articles payés dont le paiement a été envoyé 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, Paysafe/card etc.) ou bons, unités de valeur virtuelle (p. ex. : Bitcoin) ou Superpoints Coop.
- Les articles reçus qui ne correspondent 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 contrefaçons.
- Les insertions, pour lesquelles les modes de paiement et de livraison n'ont pas été définis par le vendeur dans les conditions, sont exclues 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.

5 Conditions

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 et le produit a été acheté sur ricardo.ch.
- Le prix de l'article atteint un montant minimal de CHF 10.- (frais de transport exclus).
- Vous êtes membre de ricardo.ch et votre compte d'utilisateur n'est pas bloqué.

Cession de la demande et remboursement

En déposant une demande de protection, l'acheteur s'abstient de toutes poursuites à l'encontre du vendeur. ricardo.ch revendique, si possible, le montant dû directement auprès du vendeur.

L'entreprise ricardo.ch SA s'engage à transférer à l'acheteur un éventuel montant perçu de la part du vendeur, si celui-ci est supérieur à CHF 250.00 (CHF 500.- pour les paiements effectués par le biais de ricardopay). En cas de paiements échelonnés, nous créditeront tout d'abord le montant versé par ricardo.ch.

6 Combien de demandes peuvent être déposées ?

Par trimestre, 4 demandes peuvent être déposées au total.

7 Quand peut être déposée une demande ?

Dans un premier temps, il est indispensable que les deux parties aient effectué toutes les démarches décrites dans le point 8 visant à finaliser la transaction.

Si toutes les tentatives d'aboutir à un accord ont échouées, vous pouvez annoncer votre dommage au plus tôt le 30^{ème} jour et au plus tard le 60^{ème} jour qui suit la date de vente.

Si une demande n'est pas déposée dans le délai imparti de 60 jours, celle-ci sera alors refusée par ricardo.ch. Une demande concernant le même cas n'est plus possible par la suite. Les documents originaux reçus au préalable de la part de l'acheteur lui seront alors retournés.

8 Comment remplir le formulaire ?

Vous pouvez recourir à la protection acheteur par écrit via le formulaire « [Demande de protection](#) ». Veuillez déposer une demande par article.

Nous vous prions de tenir compte de chaque étape en fonction de votre situation.

Non livraison après paiement

1ère phase

(14 jours après le paiement effectué ou après l'écoulement du délai fixé)

Premier rappel

- ✓ Vous pouvez prouver le paiement de l'article acheté avec succès.
- ✓ Le vendeur n'a pas livré l'article dans les 14 jours bien qu'il ait comptabilisé le paiement.
- Envoyez un rappel par e-mail et fixez un délai.
- Sauvegarder une copie du rappel en tant que preuve.

Propositions de formulations

Cher Monsieur/Chère Madame xx,

J'ai acheté en date du (date) l'article (numéro de l'article) et ai payé dans les délais, à savoir le (date). Vous n'avez pas envoyé l'article

conformément à vos conditions d'envoi. (conditions d'envoi)

Je vous laisse un délai de 10 jours afin de m'envoyer cet article.

Meilleures salutations

2ème phase

(délai expiré suite au premier rappel)

Deuxième rappel

- ✓ Le vendeur n'a pas livré durant le nouveau délai accordé.
- Envoyez au vendeur un deuxième rappel par e-mail et menacez-le d'une résiliation du contrat.
- Sauvegarder une copie du rappel en tant que preuve.

Propositions de formulations

Cher Monsieur/Chère Madame xx,

J'ai acheté en date du (date) l'article (numéro de l'article) que je n'ai toujours pas reçu à ce jour. En date du (date du premier rappel) je vous ai envoyé un rappel et vous ai laissé 10 jours supplémentaires pour effectuer l'envoi de ce dernier. Vous avez laissé passer ce délai.

Je vous donne donc un dernier délai de 5 jours pour livrer l'article. Une fois ce délai dépassé, je me réserve le droit de résilier ce contrat.

Meilleures salutations

3ème phase

(délai expiré suite au deuxième rappel)

Résiliation du contrat

- ✓ Le vendeur n'a toujours pas livré durant le dernier délai donné lors du deuxième rappel.
- Envoyez au vendeur un e-mail pour évoquer votre résiliation du contrat et exigez un remboursement du paiement.
- Sauvegarder une copie du rappel en tant que preuve.

Propositions de formulations

Cher Monsieur/Chère Madame xx,

J'ai acheté en date du (date) l'article (numéro de l'article) que je n'ai toujours rien reçu à ce jour.

Vous avez laissé passer les délais de 10 et 5 jours, bien que je vous ai envoyé deux rappels en date du.. et du... (date du premier et deuxième rappel)

Par cet e-mail, je résilie ce contrat d'achat et réclame immédiatement le remboursement de mon paiement d'un montant de CHF xx (frais de livraison inclus).

Je vous prie de verser le montant mentionné ci-dessus sur le compte suivant :

(Titulaire du compte, adresse du titulaire, banque, IBAN etc.)

Meilleures salutations

4ème phase

(Après la résiliation du contrat)

Déposer une demande de protection acheteur à ricardo.ch

- ✓ Le vendeur ne vous a toujours pas répondu ou remboursé.
- ✓ Votre achat a été effectué entre le 30^{ème} et le 60^{ème} jour qui suit la date de vente.
- Remplissez [la demande de protection](#) au complet.
- Imprimez-la.
- Lisez bien les conditions et signez la demande si vous êtes d'accord.
- Envoyez la demande originale à l'adresse mentionnée dans le formulaire.
- Joignez les documents demandés selon la liste de vérification se trouvant sur le formulaire.

Que se passe-t-il après ?

- ✓ Vous recevez de notre part une confirmation de réception de votre demande.
- ✓ Vous serez informé de la suite.

Remboursement non effectué malgré un accord mutuel pour le retour de l'article

<p>1ère phase</p> <p><i>(Annulation de l'achat d'un commun accord)</i></p>	<p>Accord mutuel pour l'annulation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vous pouvez prouver le paiement de l'article acheté. ✓ Le vendeur vous a livré l'article et vous l'avez bien reçu. ✓ D'un commun accord avec le vendeur, vous avez convenu de retourner l'article contre remboursement. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conservez la communication écrite effectuée avec le vendeur. ➤ Gardez le numéro de Track & Trace du retour de l'article. 	<p>Propositions de formulations</p> <p>Cher Monsieur/Chère Madame xx,</p> <p>Je vous ai acheté en date du (date) l'article (numéro de l'article) que j'ai payé conformément à vos conditions. Selon notre accord, je vous retourne l'article pour cause de (raison du retour). Je vous prie de me rembourser dans les 7 jours le montant dû, à savoir CHF xxx, sur le compte suivant :</p> <p>(Titulaire du compte, adresse du titulaire, banque, IBAN etc.)</p> <p>Meilleures salutations</p>
<p>2ème phase</p> <p><i>(Si le remboursement n'a pas été effectué)</i></p>	<p>Déposer une demande de protection</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le vendeur n'a toujours pas remboursé le montant. ✓ L'achat a été effectué entre le 30^{ème} et le 60^{ème} jour qui suit la fin de vente. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Remplissez la demande de protection au complet. ➤ Imprimez-la. ➤ Lisez bien les conditions et signez la demande si vous êtes d'accord. ➤ Envoyez la demande originale à l'adresse mentionnée dans le formulaire. ➤ Joignez les documents demandés selon la liste de vérification se trouvant sur le formulaire. 	<p>Que se passe-t-il après ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vous recevez de notre part une confirmation de réception de votre demande. ✓ Vous serez informé de la suite.

Achat d'une contrefaçon

<p>1ère phase</p> <p><i>(Après clarification de l'originalité de l'article)</i></p>	<p>Constatation de la contrefaçon</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vous pouvez prouver le paiement de l'article acheté avec succès. ✓ Vous doutez de l'originalité de l'article et le faite contrôler auprès d'un organisme de contrôle agréé, lequel vous confirme la contrefaçon. ✓ Le vendeur ne peut pas vous livrer un original. ✓ Vous retournez la contrefaçon et pouvez le prouver et exigez le remboursement du montant dû. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Demandez une preuve originale de contrefaçon de la part d'un organisme chargée du contrôle. ➤ Annoncer au vendeur par e-mail* que vous lui retournez l'article et exigez le remboursement. 	<p>Propositions de formulations</p> <p>Cher Monsieur/Chère Madame xx,</p> <p>Je vous ai acheté en date du (date) l'article (numéro de l'article) que j'ai payé conformément à vos conditions. Selon l'organisme de contrôle, l'article reçu est une contrefaçon.</p> <p>De ce fait, je vous envoie en retour l'article et attends le remboursement de votre part dans les 10 prochains jours sur le compte bancaire suivant :</p> <p>(Titulaire du compte, adresse du titulaire, banque, IBAN etc.)</p> <p>Meilleures salutations</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2ème phase	Déposer une demande de protection	Que se passe-t-il après ?
(Si le remboursement n'a toujours pas été effectué)	<ul style="list-style-type: none">✓ Le vendeur n'a toujours pas remboursé le montant.✓ Votre achat a été effectué entre le 30^{ème} et le 60^{ème} jour qui suit la date de vente.✓ Remplissez la demande de protection au complet.✓ Imprimez-la.✓ Lisez bien les conditions et signez la demande si vous êtes d'accord.✓ Envoyez la demande originale à l'adresse mentionnée dans le formulaire.✓ Joignez les documents demandés selon la liste de vérification se trouvant sur le formulaire.	<ul style="list-style-type: none">✓ Vous recevez de notre part une confirmation de réception de votre demande.✓ Vous serez informé de la suite.

**Le message écrit peut être envoyé d'une autre façon. Un e-mail reste toutefois la preuve de communication la plus adéquate.*

9 Clause additionnelle

Si certaines dispositions de ces conditions de protection pour les acheteurs 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 SA.

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, 22.05.2017