



**Les principes de base en cas de panne**

## Les principes de base en cas de panne sur les plateformes de ricardo.ch

---

Nous travaillons avec le maximum d'attention. Nous faisons tout pour garantir le bon fonctionnement de ricardo.ch. Malgré cela, il peut arriver que des pannes surviennent. Dans ce cas, voici les principes de base qui doivent être appliqués.

### Que considérons-nous comme une panne?

---

Nous considérons comme une panne les cas dans lesquels un dérangement imprévu du système empêche ou rend très difficile la recherche, le placement d'enchères ou les achats sur ricardo.ch.

Nous n'accordons des crédits pour les frais ou des prolongations des insertions que pour une panne en particulier. C'est à ricardo.ch de juger si deux pannes survenant dans un intervalle restreint constituent un ou deux événements.

### Pendant la panne, que se passe-t-il avec la durée des insertions?

---

- **Les insertions qui sont proches de leur clôture sont prolongées de la manière suivante:**

Panne de 15 minutes ou moins = prolongation d'une heure; concrètement, les insertions qui se seraient terminées pendant la panne sont donc prolongées d'une heure. Cela vaut aussi pour les insertions qui se seraient terminées pendant l'heure suivant la panne. Toutes les autres insertions se terminent au moment fixé par le vendeur.

- **Panne de plus de 15 minutes = prolongation de 24 heures:**

Concrètement, les offres qui se seraient terminées pendant la panne sont donc prolongées de 24 heures. Cela vaut aussi pour les insertions qui se seraient terminées pendant l'heure suivant la panne. Toutes les autres insertions se terminent au moment fixé par le vendeur.

### Où trouver d'autres informations sur les pannes?

---

Pendant chaque panne, vous trouvez des informations sur [www.facebook.com/ricardo.ch](https://www.facebook.com/ricardo.ch) ou [www.twitter.com/ricardo\\_ch](https://www.twitter.com/ricardo_ch). Nous vous y donnons des renseignements sur les problèmes rencontrés et sur les mesures prises.

## **Qu'arrive-t-il si mon insertion a été raccourcie par une panne et qu'elle n'a pas été prolongée?**

---

Pour les enchères qui n'ont pas pu être prolongées automatiquement après la panne comme cela est décrit ci-dessus et qui ont été fortement touchées par cette panne, il est possible qu'aucun contrat de vente valide n'ait été conclu. Nous entendons par «enchères fortement touchées» les enchères pour lesquelles les personnes souhaitant enchérir n'ont manifestement pas pu participer. Dans ce cas, les vendeurs ne sont pas obligés de vendre leur marchandise à un prix clairement trop bas. Dans ces cas ou si vous avez des doutes, veuillez vous adresser au service clientèle: [service@ricardo.ch](mailto:service@ricardo.ch).