



Protection pour vendeur

## Contenu

1	Quel est le but de la protection vendeur ? _____	3
2	Quelle est l'étendue de la couverture ? _____	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 ? _____	4
7	Quand une demande peut-elle être déposée ? _____	4
8	Comment remplir une demande ? _____	5
9	Clause additionnelle _____	5

## 1 Quel est le but de la protection vendeur ?

---

A l'aide de sa protection pour vendeur, ricardo.ch vise à réduire, voire à supprimer, un dommage causé par un acheteur lors d'une transaction insatisfaisante. D'autre part, ce support contribue à renforcer la fiabilité de notre site, en bloquant les acheteurs fautifs.

## 2 Quelle est l'étendue de la couverture ?

---

### La responsabilité est limitée comme suit:

Offres uniques	CHF 250.-	par offre Franchise min. CHF 10.- ou 10%; max. CHF 25.-
Offres multiples	CHF 250.-	par vendeur Franchise min. CHF 10.- ou 10%; max. CHF 25.-
Envoi par poste	CHF 25.-	par acheteur pour une même enchère Franchise CHF 5.-

La protection pour vendeur est un geste commerciale de la part de ricardo.ch. Ce service est gratuit, mais comprend une franchise.

## 3 Quels cas sont couverts ?

---

La protection vendeur couvre les cas suivants :

- Vous avez livré l'article et pouvez le prouver mais l'acheteur ne vous l'a pas payé.
- Vous avez livré l'article par la poste et pouvez le prouver mais l'acheteur n'a pas retiré le colis et celui-ci vous a été retourné. Dans ce cas, la protection pour vendeur couvre les frais effectifs de livraison (dont il faut déduire une franchise de CHF 5.-) jusqu'au montant maximal, lequel figure sous le point 2 de la protection pour vendeur.

Nous vous prions de prendre en compte le fait que les frais de livraison seront remboursés uniquement lors d'un « envoi par colis » (jusqu'à un montant maximal de CHF 25.-)

## 4 Quels cas ne sont pas couverts ?

---

Les cas suivants ne sont pas couverts par la protection vendeur :

- En tant que vendeur, vous avez envoyé l'article et pouvez le prouver mais celui-ci a été perdu ou abîmé durant le transport. Ce dommage doit être couvert par l'entreprise de transport.
- Les livraisons par courriers postaux normaux ne sont pas couvertes.
- Les insertions, pour lesquelles les modes de paiement ou de livraison n'ont pas été définis par le vendeur dans les conditions, sont exclues de la protection pour 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 prouvées par écrit.
- Les billets d'entrée pour toute sorte de spectacles sont exclus de la protection vendeur.
- Les ventes ayant comme conditions d'envoi „comptant ; à emporter par l'acheteur“ ne sont pas couvertes, car le vendeur ne donne l'article à l'acheteur qu'une fois le paiement effectué.

## 5 Conditions

---

La protection pour vendeur n'est prise en charge par ricardo.ch que pour les transactions liées aux enchères et aux articles à prix fixe (pas pour les petites annonces). Notre protection couvre tous les vendeurs qui remplissent les conditions stipulées ci-dessous:

- L'offre respecte les conditions générales de ricardo.ch et le produit a été vendu sur ricardo.ch.
- Vous êtes membres de ricardo.ch et votre compte d'utilisateur n'est pas bloqué.
- Vous pouvez prouver que vous avez envoyé le produit à l'aide d'un justificatif d'envoi officiel (p. ex. justificatif de la poste avec le numéro Track & Trace).

## 6 Combien de demandes peuvent être déposées ?

---

Par trimestre, 4 demandes peuvent être déposées au total.

## 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 le 30ème jour et au plus tard le 60ème jour qui suit la clôture de la vente.

## 8 Comment remplir une demande ?

---

Une demande de protection pour vendeur peut être envoyée par e-mail à l'adresse suivante : [protection@ricardo.ch](mailto:protection@ricardo.ch)

Veillez nous envoyer les documents suivants en pièces-jointes :

- Toutes les preuves de communications par e-mail
- Preuve d'envoi
- Vos coordonnées bancaires (pour le versement de la prestation de la protection pour vendeur)

Si une demande n'est pas complétée au plus tard le 60ème jour après l'avoir déposée, ricardo.ch la refusera automatiquement. Un nouveau traitement ne sera alors 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 au vendeur.

## 9 Clause additionnelle

---

Si certaines dispositions de ces conditions de protection 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 le dit montant à ricardo.ch.

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 AG, Zoug, 22.05.2017