

Conditions générales de VavaBid

VavaBid.fr, site d'enchères en ligne et mobile, est la filiale française de la société Emesa Nederland B.V basée aux Pays-Bas. Pour toute question éventuelle, vous pouvez nous contacter via notre service client.

Comment fonctionne le concept de VavaBid? En vous inscrivant et en participant à nos enchères, vous acceptez nos conditions générales. Elles s'appliquent pour tous nos sites et applications. Nos consommateurs et nos enchérisseurs belges peuvent s'appuyer sur nos termes et conditions. Pour nos consommateurs Français, la loi Française est appliquée. Nous sommes par ailleurs membre de BeCommerce et nous respectons le code de conduite du label de qualité BeCommerce. Les présents termes & conditions ont été approuvés par BeCommerce.

Version Février 2018

1. Définitions

Les dénominations utilisées dans les présentes conditions sont expliquées ci-dessous :

- **site(s) d'enchères** : nos plateformes destinées aux enchères (vavabid.fr, vavabid.be, vakantieveilingen.nl et vakantieveilingen.be) : les sites web (mobiles), les applications et autres plateformes d'Emesa via lesquelles Emesa propose et fournit au consommateur les produits, les forfaits et les services d'un fournisseur
- **le consommateur** : une personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise
- **vous ou l'enchérisseur** : vous, après vous être enregistré en tant que consommateur sur le site d'enchères afin de pouvoir participer à nos enchères (sur nos sites) avec votre compte utilisateur
- **le fournisseur** : le fournisseur du produit, du forfait ou du service qu'Emesa propose et fournit via le site d'enchères, en faisant appel aux services d'un fournisseur
- **nous ou Emesa** : Emesa Nederland B.V.

Adresse :

Emesa Nederland B.V.
Spaklerweg 50
1114 AE Amsterdam
Pays-Bas

Numéro de téléphone : 01 86 65 12 94

Horaires d'ouverture :

Lundi - vendredi : 11h30 - 21h30
Samedi : 11h30 - 16h00
Dimanche : 12h30 - 19h00

Adresse mail : serviceclient@vavabid.fr

Numéro Chambre du Commerce : 52335631

Identification TVA : NL850400429B01

2. Conditions d'utilisation

1. Si vous avez 18 ans ou plus, vous pouvez créer un compte utilisateur sur notre site d'enchères. Saisissez votre nom exact, votre adresse et toutes les autres infos demandées

2. Nous supposons que les données que vous fournissez lors de la création de votre compte utilisateur sont correctes. Si vous estimez qu'elles ne le sont pas, nous vous prions de bien vouloir nous le prouver

3. Grâce à vos identifiants, vous pouvez vous connecter à votre compte utilisateur

4. Vous êtes responsable à tout moment de l'utilisation de votre compte utilisateur ainsi que des offres placées depuis votre compte utilisateur. Ne partagez surtout pas vos identifiants avec d'autres personnes. Une mise gagnante placée depuis votre compte utilisateur établit un accord final de vente, ce qui signifie que vous, en tant que détenteur de ce compte utilisateur, êtes tenu(e) de payer l'enchère gagnée, et ce, même si quelqu'un d'autre a gagné une enchère en utilisant votre compte

5. Si vous partagez votre téléphone ou votre tablette avec quelqu'un d'autre alors que vous êtes connecté à notre site d'enchères, par exemple via l'application, vous, en tant que titulaire du compte utilisateur, serez tenu(e) de régler l'enchère si la personne qui utilise votre appareil remporte une enchère en votre nom

3.Transparence des enchères et politique de confidentialité

1. Le processus de nos enchères est équitable et supervisé par un notaire. Le processus est aussi transparent que possible

2. Si vous participez à une enchère, votre véritable nom sera indiqué. Tous les enchérisseurs peuvent donc voir quels sont les participants à une enchère

3. Nous sommes très attentifs à la manipulation des enchères ou des prix sur nos sites ou toute autre fraude ou abus. Dès que nous suspectons ou constatons un abus, nous prenons les mesures qui s'imposent. Alors vous pouvez donc participer à nos enchères en toute sécurité. Si vous suspectez un abus, vous pouvez nous en informer via notre service client

Si vous avez manipulé, tenté de manipuler ou incité quelqu'un à manipuler le prix d'une enchère, que ce soit en utilisant des robots et en émettant des offres automatiques ou non, nous vous interdirons l'accès à nos sites destinés aux enchères et votre compte utilisateur sera bloqué.

Les dommages résultant d'abus ou de fraude de votre part ou de votre compte utilisateur vous seront facturés par Emesa, avec un minimum de 500 €.

4. Nous ne vendons pas vos données personnelles. Vos coordonnées sont conservées chez nous et nous ne les partageons pas avec des tiers sans votre autorisation. Mais si vous gagnez une enchère, le fournisseur du produit ou du service que vous avez gagné recevra vos coordonnées et ce dans le simple but de lui permettre d'exécuter l'accord conclu avec vous

5. Nous utilisons votre adresse mail pour vous signaler que vous avez gagné. C'est aussi par mail que nous restons en contact avec vous et que nous vous informons sur les dernières et meilleures enchères

Vous désirez consulter ou modifier vos données ou ne plus recevoir de nouvelles de notre part ? Vous pouvez le faire à tout moment dans votre compte utilisateur

6. Nous avons pris des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la protection de vos données personnelles

Vous avez des questions sur notre politique de confidentialité ? Veuillez consulter notre déclaration de confidentialité sur le site d'enchères ou envoyer un message à privacy@emesa.fr

4. Ventés aux enchères

1. Si vous remportez une enchère, le fournisseur est le fournisseur réel du produit, du forfait ou du service. Le fournisseur est toujours la personne qui se chargera du produit ou du service que vous avez gagné et qui vous le livrera

2. Nous sélectionnons nos fournisseurs avec soin, mais c'est le fournisseur qui est en charge de l'exécution. Or, nous ne pouvons être tenus pour responsable de la bonne exécution par le fournisseur. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour assurer que le fournisseur respecte correctement ses obligations envers vous. Dès lors nous tenons à être informés sur les éventuelles plaintes concernant un fournisseur. Nous essayerons de résoudre ces problèmes et nous jouerons le rôle de médiateur entre le fournisseur et vous-même. Vous pouvez donc compter sur nous, mais sans nous y contraindre. Nous ne sommes en aucun cas obligés de vous indemniser ou de vous rembourser, seul le fournisseur peut y être tenu

3. Notre offre sur le site d'enchères contient une description aussi détaillée que possible des produits, des forfaits ou des services proposés. Or, les éventuelles fautes ou erreurs dans la description de l'offre et/ou des images montrées, ne sont pas contraignantes et n'engagent pas la responsabilité d'Emesa et/ou du fournisseur

4. L'enchère contient toutes les informations et les coûts associés lorsque vous remportez une enchère, parmi lesquels les frais supplémentaires (comme les frais administratifs) et l'application ou non du droit de rétractation. Les enchères avec un prix fixe tombent également sous le coup de cette réglementation

5. La période de validité est indiquée sur la page de l'enchère. Vous devez avoir profité de votre forfait dans ce délai, sauf indication contraire

6. Les prix ne sont pas fixes, ils varient selon le processus de l'enchère. Le prix final est déterminé par la mise gagnante. Après avoir remporté une enchère, des "surclassements" ou des "cross-sell" peuvent vous être proposés. Si vous acceptez le surclassement/la cross-sell avant de sélectionner un mode de paiement, alors le surclassement/la cross-sell fait partie de l'accord. Un surclassement/une cross-sell ne peut plus être annulé(e) après la sélection du mode de paiement

5. Annulation, délai de rétractation non applicable

1. Si vous êtes le plus offrant, et que votre offre a été acceptée sur le site, l'accord (la transaction) établi dans ce contexte ne peut plus être annulé ou révoqué. Cela s'applique aussi pour les offres à prix fixe. La période de rétractation de 14 jours pendant laquelle le consommateur peut renoncer à l'accord ne s'applique pas pour :

Loisirs et logements

a) Le droit de rétractation ne s'applique pas pour les enchères des rubriques "Sorties", "Escapades", "Bien-être", "Hôtels", "Gastronomie", "Sport" et "Vacances". Cette offre concerne des services de logements, de restauration et/ou de loisirs à utiliser à une certaine date ou à une période bien précise. Le fournisseur a réservé une capacité à cet effet. Dans ces cas-là, vous n'avez donc aucun droit de dissolution (conformément à l'article 16 Directive 2011/83/EU).

Voyages

b) Les enchères de la rubrique "Vacances" et constituées d'un voyage organisé: pour la combinaison d'un transport, un séjour et/ou une excursion ou autre service d'ordre touristique le droit de rétractation n'est pas applicable non plus (conformément à la Directive sur les droits des consommateurs (2011/83/EU)). Jusqu'à 7 jours avant le départ vous avez la possibilité de vous faire remplacer par quelqu'un d'autre et donc de transférer le voyage. Le fournisseur peut néanmoins demander des frais pour ce changement, ces frais seront à votre charge. Aussi en cas d'annulation du voyage organisé la totalité de la somme restera due, cette somme prenant valeur de dédommagement. Le voyage organisé ne peut être annulé sans frais qu'en cas d'événement(s) complètement en dehors de votre volonté, comme par exemple lorsque la sécurité ne peut plus être garantie dans la destination de vacances en question et que les autorités vous concernant ont émis un avis négatif aux voyages pour cette destination. Ceci à condition que vous ne pouviez absolument pas être au courant au moment où vous avez lancé votre offre pour le voyage organisé sur le site aux enchères.

Produits

c) Le droit de rétractation ne s'applique pas pour certaines enchères de la rubrique "Produits". Cela concerne les produits :

- avec un contenu digital, comme les livres électroniques
- qui sont fabriqués selon des caractéristiques particulières ou à votre demande ou qui sont destinés à une personne en particulier
- qui n'ont qu'une durée de vie limitée
- qui sont scellés pour des raisons d'hygiène ou de santé et qui sont ouverts après la livraison
- qui de par leur nature sont mélangés à d'autres produits de façon irrévocable
- des enregistrements audio- et/ou vidéo scellés et des logiciels pour ordinateurs dont les scellés sont coupés après
- des journaux, des revues ou des magazines (à l'exception des abonnements)

Pour un accord concernant ce type de produits, vous n'avez pas de droit de rétractation (conformément à la Directive droits des consommateurs (2011/83/EU)).

Produits avec droit de rétractation

d) Le droit de rétractation légal de 14 jours s'applique uniquement pour les produits autres que ceux cités ci-dessus. Pour faire valoir votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser le formulaire disponible en ligne ou nous en informer d'une autre manière au moyen d'une déclaration sans équivoque. Dans ce cas, vous devez nous le faire savoir dans les 14 jours après réception du produit. Si la période de réflexion légale s'applique, cela est clairement indiqué dans l'enchère.

Vous êtes tenu(e) de renvoyer le produit à l'adresse de retour mentionnée avec la livraison dans les 14 jours qui suivent la révocation de l'accord. Nous vous rembourserons tous les frais dans les 14 jours qui suivent la réception de votre produit retourné. Les frais de retour sont à vos frais.

6. Paiement

1. Sauf indication contraire dans l'enchère, vous réglez l'enchère à Emesa après l'avoir remportée pour tous les accords qui sont établis via le site d'enchères. Ceci est valable pour tous les produits, services et forfaits sur le site d'enchères. Vous effectuez un paiement libérateur à l'attention d'Emesa.

2. Vous pouvez régler l'enchère gagnée via votre compte utilisateur. Nous vous envoyons également un mail avec les détails et les possibilités de paiement. S'il y a des frais pour certains modes de paiement, ils sont clairement indiqués avec les modes de paiement en question
3. Vous êtes tenu(e) de régler une enchère gagnée dans les cinq (5) jours
4. Si vous n'avez pas payé dans ce délai de cinq (5) jours, vous êtes légalement en défaut de paiement. Nous vous demanderons de payer à nouveau par mail
5. Tant que vous avez un découvert chez nous, vous ne pourrez (temporairement) plus participer aux enchères. Une fois les créances réglées, vous pourrez à nouveau enchérir sur le site
6. Si le paiement n'est pas effectué dans le délai imparti, Emesa transférera la réclamation à une agence de recouvrement de son choix. Vous devrez alors payer des frais additionnels incluant frais d'administration et de recouvrement, de 5 € pour les impayés inférieurs à 40 € et de 15 € pour les impayés de 40 € et plus.

7. Après paiement

Loisirs, logements et voyages

1. Après avoir réglé l'enchère gagnée, vous pourrez télécharger un bon d'achat dans votre compte utilisateur. Le coupon indique la procédure à suivre pour réserver et profiter de votre gain. Une fois la réservation effectuée, vous pourrez profiter de votre gain.
2. Apportez avec vous la confirmation de votre réservation et le bon d'achat chez le fournisseur à la date prévue pour le forfait ou le service. Pour un voyage, le fournisseur vous enverra les documents comme les billets d'avion. Ainsi, vous pourrez profiter du voyage que vous avez gagné. Le fournisseur vous enverra les documents de voyage par mail, sauf indication contraire dans l'offre sur le site de ventes aux enchères ou sur le bon d'achat.
3. Si vous avez gagné des billets électroniques, vous pourrez les télécharger dans votre compte utilisateur après paiement. Si les billets électroniques sont envoyés d'une autre façon, cela sera indiqué dans l'enchère

Produits

1. Après avoir remporté une enchère de la rubrique "Produits", vous pouvez payer et commander directement votre produit avec votre compte utilisateur. Vous devrez indiquer l'adresse de livraison et toutes les autres informations demandées. Vous pourrez indiquer l'adresse où le produit doit être livré, ainsi que d'autres spécifications sur le produit, telles que la couleur et la taille (si d'application).

8. Modifications des réservations

1. Il ne nous est pas possible de modifier une réservation une fois finalisée. Une date ne peut plus être modifiée après réservation. Tout comme le fournisseur, nous n'avons pas accès au système de réservations et nous ne pouvons pas modifier les réservations
2. La société Emesa ne peut être tenue pour responsable d'autres accords éventuels ou d'accords supplémentaires établis entre le fournisseur et vous-même, mis au point en dehors de notre intervention, comme par exemple le petit-déjeuner sur place et/ou d'éventuels traitements/soins supplémentaires

9. Violation des règles du jeu pour une enchère ou une autre transaction via le site web

1. Nous appliquons quelques règles. Si vous ne les respectez pas, nous pouvons immédiatement vous envoyer un avertissement, arrêter le processus de l'enchère ou vous interdire l'accès à nos sites d'enchères parce que vous :

- a) ne respectez pas les règles et conditions que nous avons établies pour les enchères
- b) rendez impossible le contrôle de vos données au moment de l'enregistrement de votre compte utilisateur. Il est impossible pour nous de vérifier toutes les données des consommateurs qui s'inscrivent sur notre site d'enchères. Il est de votre entière responsabilité de veiller à l'exactitude et à l'exhaustivité de vos données et vous êtes donc responsable des dommages subis et des coûts engendrés à la suite de données incorrectes ou incomplètes
- c) n'avez pas payé ou pas payé à temps à plusieurs reprises et que vous avez donc été en défaut de paiement par rapport à nous
- d) violez illégalement l'image de nos sites d'enchères et nos services
- e) utilisez un nom offensant, en violation avec la loi, trompeur, raciste, pornographique ou éthiquement irresponsable, voire un nom qui pourrait influencer sur le processus de l'enchère
- f) avez créé ou modifié un compte utilisateur sous un nom incorrect
- g) menacé ou offensé l'un des employés d'Emesa

10.Plaintes

1. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour rendre les enchères aussi amusantes que possible. Si vous avez néanmoins une réclamation concernant nos services, nous vous prions de bien vouloir contacter notre service client, qui se fera un plaisir de vous aider

2. Nous attachons beaucoup d'importance à la qualité de nos forfaits et produits. Si vous avez une réclamation concernant un forfait ou un produit, nous vous conseillons tout d'abord de contacter le fournisseur, qui essayera de trouver une solution avec vous. Si aucune solution n'est trouvée avec le fournisseur, alors, en tant qu'intermédiaire, nous ferons de notre mieux pour vous aider

3. Nous tenterons de résoudre votre problème dans un délai de 14 jours ouvrables. Si nous n'y parvenons pas dans ce délai, nous vous en informerons

4. Vous avez aussi la possibilité de déposer plainte auprès du comité d'arbitrage européen via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>