

## Termes & Conditions 'VavaBid'

VavaBid.be fait partie de Emesa Nederland B.V. Nous sommes une entreprise hollandaise, mais si vous avez des questions, vous pouvez également nous joindre au départ de la Belgique.

Comment fonctionne le concept de VavaBid? Visitez notre site web pour le lire en détail. Nos termes & conditions sont d'application pour tous les accords qui découlent de nos sites web. Nos consommateurs et nos enchérisseurs belges aussi peuvent s'appuyer sur nos termes et conditions. Il va de soi que pour eux c'est la loi belge qui est d'application. Par ailleurs nous sommes 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 janvier 2017

### 1. Définitions

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

**site(s) pour enchères:** nos plateformes destinées aux enchères (vavabid.be, vavabid.fr, vakantieveilingen.nl et vakantieveilingen.be) : les sites web (mobiles), les applications et autres plateformes de 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 que vous ayez fait votre enregistrement en tant que consommateur sur le site des enchères et que vous puissiez donc participer à nos enchères (sur nos sites) avec votre compte d'utilisateur.

**le fournisseur:** le fournisseur du produit, du forfait ou du service que Emesa propose et fournit via le site pour enchères, en faisant appel aux services du fournisseur.

**nous ou Emesa:** Emesa Nederland B.V., nos données:

Emesa Nederland B.V.

Spaklerweg 50

1114 AE Amsterdam

Numéro de téléphone 02 588 50 26

Accessibilité:

du lundi au vendredi: 11:30 à 21:30 heures

le samedi: 11:30 à 16:00 heures

le dimanche: 12:30 à 19:00 heures

Adresse mail: [serviceclient@vavabid.be](mailto:serviceclient@vavabid.be)

Numéro - Chambre du Commerce: 52335631

TVA-identification: NL850400429B01

### 2. Conditions d'utilisation

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

2. Nous supposons que les données que vous fournissez lors de la création de votre compte d'utilisateur sont correctes. Si vous estimez qu'elles ne le sont pas, nous vous prions de bien vouloir le prouver.
3. Grâce à vos identifiants vous pouvez vous connecter à votre compte d'utilisateur.
4. Vous êtes responsable à tout moment de l'utilisation de votre compte d'utilisateur ainsi que des offres qui sont lancées au départ de ce compte d'utilisateur. Gardez donc le secret là-dessus et ne le partagez en aucun cas avec d'autres. Une offre gagnante lancée au départ de votre compte d'utilisateur établit un accord final de vente, ce qui signifie que vous, en tant que détenteur de ce compte d'utilisateur, êtes tenu de payer l'enchère gagnée. Même si quelqu'un d'autre a gagné une enchère en utilisant votre compte.
5. Partager votre téléphone ou votre tablette avec quelqu'un d'autre pendant que vous êtes connecté à notre site aux enchères, par exemple grâce à l'application, peut signifier également que cet autre remporte une enchère que vous êtes tenu de payer, vous, en tant que détenteur du compte d'utilisateur.

### **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 auprès de cette enchère. Cela implique que tout le monde peut voir qui participe à une enchère.
3. Nous repérons activement la manipulation des enchères ou des prix sur nos sites destinés aux enchères, ou toute autre fraude ou abus. Dès que nous suspectons ou constatons un abus, nous agissons en conséquence. Dès lors vous pouvez toujours participer à nos enchères en toute sécurité. Si vous suspectez un abus par quelqu'un d'autre, vous pouvez toujours nous en informer via notre service clientèle.

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 d'utilisateur sera bloqué. Emesa viendra récupérer chez vous les frais des dégâts causés par un abus ou une fraude de votre part, lancée au départ de votre compte d'utilisateur, avec un minimum de € 500,-.

4. Nous ne vendons point vos données personnelles. Vos coordonnées sont sauvegardées chez nous et nous ne les partageons pas avec des tiers arbitraires sans votre autorisation. Or, si vous gagnez une enchère, le fournisseur du produit ou du service que vous avez gagné recevra bel et bien 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. Par la même voie nous restons en contact avec vous et vous informons sur les dernières et meilleures enchères.

Vous désirez consulter ou modifier vos données, ou ne plus recevoir de nouvelles de notre part? Avec votre compte d'utilisateur vous pouvez reprogrammer cela à tout moment.

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 pour enchères ou envoyer un message à [privacy@emesa.be](mailto:privacy@emesa.be)

### **4. Offre(s) de ventes aux enchères**

1. Si vous gagnez une enchère c'est l'offreur qui 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, c'est le fournisseur qui est en charge de l'exécution. Or, nous ne pouvons être tenu 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 tant bien que mal et nous servirons à nouveau 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 payer une indemnisation ou une restitution, seul le fournisseur peut y être tenu.

3. Notre offre sur le site aux 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 ne mènent point à une responsabilité pour Emesa et/ou pour le fournisseur.

4. Notre offre sur le site aux enchères contient toutes les informations et indique tous les frais qui sont reliés au fait de gagner une enchère en faisant une offre gagnante, parmi lesquels les frais supplémentaires (comme les frais administratifs) et l'application ou non du droit de rétractation. Les offres avec un prix fixe tombent également sous cette réglementation.

5. La durée de validité est reprise sur la page de l'enchère. Endéans ce délai vous devez avoir profité de votre forfait, sauf indication contraire.

6. Les prix ne sont pas fixes, ils varient selon le processus de l'enchère. Le prix final est déterminé par l'offre gagnante. Après qu'une enchère ait été gagnée un soi-disant 'surclassement' ou une 'vente croisée' peuvent être proposés. Vous acceptez le surclassement/la vente croisée avant de sélectionner un mode de paiement. A partir de ce moment là le surclassement/la vente croisée fait partie de l'accord de vente aux enchères. Un surclassement ne peut plus être annulé après la sélection du mode de paiement.

## **5. Annulation, délai de réflexion non applicable**

1. Si vous avez lancé l'offre gagnante et que cette offre a été acceptée sur le site, l'accord (la transaction) établi dans ce contexte ne peut PAS être annulé ou révoqué. Cela est valable aussi pour les offres à prix fixes. La période de réflexion de 14 jours pendant laquelle le consommateur peut renoncer à l'accord créé n'est pas d'application:

### *Loisirs et logements*

a) il n'y a pas de droit de rétractation pour l'offre complète des enchères reprise sous les rubriques 'Sorties', 'Escapades', 'Bien-être', 'Hôtels', 'Restaurants', 'Sport', 'Bungalows' et 'Vacances'. Cette offre concerne des services de logements, de restauration et/ou de loisirs que l'on ne peut prendre qu'à une date ou endéans 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) en ce qui concerne l'offre des enchères reprises sous la rubrique 'Vacances' et constituée 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) il n'y a pas de droit de rétractation pour l'offre complète des enchères reprise sous la rubrique 'Produits' en ce qui concerne les produits:

- avec un contenu digital, comme les livres électroniques
- qui sont fabriqués selon des spécifications particulières ou à votre demande ou qui sont destinés à une personne en particulier
- qui se gâtent rapidement ou qui n'ont qu'une durée de vie limitée
- qui sont scellés pour des raisons de protection de santé ou d'hygiène et dont les scellés sont coupés une fois qu'ils sont livrés
- 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, (les abonnements exceptés)

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) Uniquement pour les produits autres que ceux cités ci-dessus vous pouvez avoir un droit de rétractation légal de 14 jours. A cet effet vous pouvez utiliser le formulaire pour le droit de rétractation disponible en ligne via le formulaire de contact du service clientèle ou nous en informer d'une autre manière au moyen d'une déclaration sans équivoque. Dans ce cas vous devez nous faire savoir endéans les 14 jours après réception du produit que vous désirez briser l'accord. Lorsque le délai légal de réflexion est d'application, cela est indiqué dans l'enchère.

Vous êtes tenu de renvoyer le produit à l'adresse de retour mentionnée avec la livraison, endéans les 14 jours qui suivent votre révocation. Nous vous rembourserons tous les frais endéans les 14 jours qui suivent la réception de votre produit renvoyé. Les frais de retour sont à votre propre charge.

## **6. Paiement**

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

2. Vous pouvez régler l'enchère gagnée via votre compte d'utilisateur. Nous vous envoyons également un mail regroupant tous les détails et toutes les possibilités pour le paiement. S'il y a des frais à payer pour certains modes de paiement, ceux-ci seront clairement indiqués auprès des modes de paiement en question.

3. Vous êtes tenu de payer une enchère gagnée endéans les cinq (5) jours, ceci étant un délai de forclusion.

4. Si vous n'avez pas payé endéans ce délai de cinq (5) jours, vous êtes légalement en défaut. Par mail, nous vous prions une fois de plus de payer.

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.

## **7. Après paiement**

### *Loisirs, logements et voyages*

1. Après avoir payé l'enchère que vous avez gagnée, vous pourrez télécharger un bon de valeur dans votre compte d'utilisateur. Sur le bon de valeur vous verrez comment réserver et valider le forfait ou le service. Après la réservation, vous pourrez profiter de ce que vous avez gagné.

2. Veuillez emmener la confirmation de votre réservation et le bon de valeur chez le fournisseur à la date prévue pour le forfait ou le service. Pour un voyage réservé le fournisseur vous enverra les documents de voyage tels 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 de valeur.

3. Si vous avez gagné des billets électroniques, vous pourrez les télécharger dans votre compte d'utilisateur après paiement. Si les billets électroniques sont envoyés d'une autre façon, cela sera indiqué dans l'offre.

### *Produits*

1. Après avoir gagné une enchère dans l'offre reprise sous 'Produits', vous pouvez payer et commander directement votre produit avec votre compte d'utilisateur. Vous pourrez indiquer l'adresse où le produit doit être livré ici, tout comme les autres spécifications, telles la couleur et la taille (si d'application).

## **8. Modifications des réservations**

1. Il n'est pas possible d'apporter des modifications aux réservations. 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 point apporter de modifications dans les réservations.

2. Emesa ne peut être tenu 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 point 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 d'utilisateur. Il est impossible pour nous de vérifier toutes les données des consommateurs qui se présentent sur notre site aux enchères. L'exactitude et l'état complet de vos données relèvent entièrement de votre responsabilité et dès lors vous êtes responsable des dégâts et des frais que nous pouvons encourir suite à des enregistrements incorrects ou incomplets de données qui vous sont imputables.
- 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 aux enchères et nos services.
- e) utilisez un nom offensif, en violation avec la loi, trompeur, raciste, pornographique ou éthiquement irresponsable, voire un nom qui pourrait influencer le processus de l'enchère.
- f) avez créé ou modifié un compte d'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 agréables que possible. Si vous voulez néanmoins vous plaindre de nos services, nous vous prions de bien vouloir contacter sans plus tarder notre service client. Nous nous ferons un plaisir de vous venir en aide.

2. Nous attachons beaucoup d'importance à la qualité du contenu de nos forfaits et produits. Vous avez quand même une plainte concernant le contenu d'un forfait ou d'un produit? Alors, nous vous conseillons dans un premier temps, de contacter le fournisseur, qui essayera de trouver une solution avec vous. Vous ne réussissez pas à trouver une solution avec le fournisseur? En tant qu'intermédiaire nous serons heureux de vous venir en aide.

3. Nous tenterons de résoudre votre problème endéans les 14 jours. Votre plainte est trop compliquée? Si nous n'y parvenons pas endéans ce délai, nous vous en informerons.

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