



ricardo.ch et la sécurité de ses membres

1 Informations essentielles

ricardo.ch, shops.ch et auto.ricardo.ch sont des plates-formes Internet de ricardo.ch SA, sur lesquelles acheteurs et vendeurs se rencontrent pour faire du commerce. En tant que place du marché en ligne la plus grande de Suisse, il est dans l'intérêt de ricardo.ch d'offrir aux parties impliquées pour leurs transactions un environnement digne de confiance et de la meilleure qualité possible. La sécurité des acheteurs et des vendeurs est donc pour ricardo.ch une priorité absolue. Aussi, ricardo.ch contrôle et met en œuvre régulièrement des mesures de sécurité. Cela fait maintenant 12 ans que c'est une plate-forme d'un très haut niveau de qualité avec plus de 99 % de clients satisfaits – et plus de 20 000 conclusions de marché et 70 000 transactions. ricardo.ch est très fière de ce taux de réussite.

L'entente concernant l'achat, ou la vente, se passe entre les deux partenaires de négociation, à savoir l'acheteur et le vendeur. ricardo.ch n'est pas impliqué dans cet accord car il agit uniquement en qualité d'intermédiaire entre l'acheteur et le vendeur. D'un point de vue juridique, ricardo.ch n'est pas inclus dans la transaction. En cas de litige, les parties concernées s'accordent entre elles. Sur demande, ricardo.ch peut se tenir à disposition à des fins de conseil.

2 Que fait ricardo.ch concrètement pour augmenter la sécurité?

2.1 Vérification postale des nouveaux membres

ricardo.ch tient à une vérification postale du nom et de l'adresse de tous les membres actifs. Sur ricardo.ch, chaque membre actif dispose d'une adresse postale connue et confirmée. Vous trouverez les détails de cette procédure ici: http://www.ricardo.ch/pages/sub_sac/de.php

2.2 Une protection pour acheteurs et vendeurs et des services de Tiers de confiance créent un climat de sécurité

ricardo.ch propose de façon facultative à ses membres une protection gratuite pour acheteurs et vendeurs. Les transferts d'argent peuvent être effectués via le service de Tiers de confiance Moneybookers.

Au cas où une enchère ne se déroulerait pas de manière correcte, les acheteurs et les vendeurs de ricardo.ch sont automatiquement protégés pour un montant allant jusqu'à CHF 250.– par enchère (franchise de CHF 10.– ou 10 %; max. CHF 25.–). Les acheteuses et les acheteurs lésés peuvent déposer une demande auprès de ricardo.ch dans les 60 jours après la date d'achat pour faire jouer cette protection acheteurs mise en œuvre facultativement par ricardo.ch. Vous trouverez tous les détails sur http://www.ricardo.ch/pages/protection_intro/de.php

2.3 Un système d'évaluation crée la transparence

Pour les clients de ricardo.ch, le système d'évaluation, avec lequel les acheteurs et vendeurs s'évaluent mutuellement, constitue une base importante pour un climat de confiance. Chaque membre dispose d'un profil d'évaluation individuel qui informe sur ses activités sur ricardo.ch et peut être visualisé par tous les membres et visiteurs du site web. Cela garantit la meilleure transparence possible et sanctionne les comportements incorrects: si un membre reçoit des évaluations négatives, il est bloqué par ricardo.ch ou totalement exclu des négociations sur ricardo.ch. ricardo.ch protège également ses membres des évaluations partiales et peut, à tout moment, supprimer ou rectifier des évaluations.

2.4 Le respect des CG est contrôlé par ricardo.ch

Si un membre enfreint les Conditions Générales de ricardo.ch, il reçoit une mise en garde, est bloqué provisoirement et, en cas de récidive, exclu des transactions sur ricardo.ch.

3 La protection des données est toujours garantie

ricardo.ch s'engage à une gestion responsable de l'ensemble des données de ses membres. Ces informations ne sont ni publiées, ni vendues, ni rendues accessibles à des tiers non autorisés. Toutes les données sont stockées sur les serveurs de ricardo.ch et sont régies par la Loi suisse sur la protection des données. Les données utilisateurs sont transmises cryptées.

ricardo.ch ne transmet les données aux autorités que par obligation légale, par exemple dans le cas d'une ordonnance du tribunal.

De temps en temps, des e-mails falsifiés, donnant l'impression de venir de ricardo.ch, sont en circulation. Ils ont pour objectif de trouver des données confidentielles («phishing»). C'est pourquoi ricardo.ch recommande régulièrement à ses membres de ne pas ouvrir des e-mails qui semblent non sérieux et de ne pas entrer ou confirmer des données personnelles.

4 Les contrefaçons et la fraude ne sont pas tolérées

ricardo.ch met un point d'honneur à négocier des produits originaux et lutte contre les contrefaçons et d'autres atteintes à la propriété intellectuelle:

4.1 Les Conditions Générales interdisent le commerce des produits contrefaits sur ricardo.ch: ricardo.ch ne tolère en aucune façon les contrefaçons sur ses plates-formes en ligne. C'est stipulé dans les CG. Les produits contrefaits sont supprimés sans délai car ils portent préjudice au consommateur sans méfiance, mettent en danger des postes de travail et même, parfois, la sécurité ou la santé de l'utilisateur. ricardo.ch est donc membre de Stop Piracy (www.stop-piracy.ch) et entretient une collaboration avec des propriétaires de marques, de designs, de droits d'auteur et de brevets qui signalent les manquements et aident à prévenir les contrefaçons sur la plate-forme.

4.2 ricardo.ch travaille avec des titulaires de droits et crée des directives de conduite: Pour faire obstacle efficacement aux infractions à la loi, ricardo.ch invite les titulaires de droits à collaborer. Directives de ricardo.ch en détail: http://www.ricardo.ch/pages/sec_ipcop/de.php

4.3 ricardo.ch collabore avec les consommateurs afin d'identifier les produits suspects: les membres de ricardo.ch ont la possibilité de signaler les offres suspectes au moyen d'un lien, directement au moment de l'offre, au service clientèle qui vérifie aussitôt les entrées.

5 A qui les acheteurs doivent-ils veiller sur ricardo.ch ?

En cas de doute, ricardo.ch recommande aux acheteurs de toujours vérifier scrupuleusement le descriptif du produit et de se renseigner impérativement auprès du vendeur, en particulier lorsque les prix sont anormalement bas ou pour les paiements ou livraisons vers l'étranger. Lorsqu'une vente se déroule correctement, le vendeur n'est pas tenu de reprendre le produit. Lorsqu'il s'agit effectivement d'une contrefaçon, l'acheteur peut déposer auprès de ricardo.ch une demande de protection d'acheteur.

Il faut en particulier savoir que les articles qui présentent extérieurement le design de produits de marque connus mais qui ne sont pas désignés par les vendeurs comme des produits de cette marque, ni proposés en tant que tels, et qui ne sont distingués nulle part par la griffe ou le logo correspondant, ne sont pas des contrefaçons. Les parties lésées par des contrefaçons peuvent porter plainte auprès des autorités. Toutefois, cette plainte ne transite pas via ricardo.ch mais se passe directement entre les contractants. Lors du dépôt d'une plainte, les autorités décident de la suite de la procédure.

6 Bon à savoir sur les marchés appelés « secondaires »

Certains articles, notamment des billets de concerts, sont parfois proposés à la revente sur les places de marché en ligne. Ces ventes sont souvent qualifiées d'« illégales » ou de « marché noir ». Cela n'est pas correct.

La revente de produits négociés légalement, comme par exemple les billets, est autorisée, et ce même lorsque le prix final est supérieur au prix imprimé sur le billet. Thomas Koller, professeur de droit privé à l'Université de Berne, le confirme dans la Berner Zeitung du 14 janvier 2010: <http://www.bernerzeitung.ch/region/bern/Tickethandel-ist-kein-Schwarzmarkt/story/14378206>

ricardo.ch dresse en outre une liste des produits interdits qui ne peuvent pas être négociés sur les places de marché de ricardo.ch: http://www.ricardo.fr.ch/pages/cond_over/files/ricardo_Blacklist_DE.pdf

Autres informations sur le sujet

ricardo.ch SA, Barbara Zimmermann, Grafenauweg 12, CH-6304 Zoug
Tél.: +41 (0)41 769 34 61, e-mail: barbara.zimmermann@ricardo.ch