

# Spelregels Kopersbescherming

Om ervoor te zorgen dat de dienst soepel en fijn verloopt, hebben wij de spelregels van Kopersbescherming hieronder voor je samengevat.

## **Wat is Kopersbescherming van Marktplaats?**

- Kopersbescherming is een service van Online Payment Platform (OPP) die wordt aangeboden op Marktplaats.
- De service maakt veilig handelen tussen kopers en verkopers mogelijk.
- Verkopers worden geverifieerd door OPP.
- De verkochte artikelen zijn tweedehands producten. Zelfs producten die als "nieuw" aangeboden worden, kunnen gebruikssporen vertonen. Er is geen garantie of recht op retournering voor gebruikte producten.
- OPP helpt kopers en verkopers bij het oplossen van conflicten als er zich een probleem voordoet.
- Producten moeten altijd met een geldige track & trace worden verzonden.
- Beide partijen gaan akkoord met onze Algemene Voorwaarden en aanvaarden OPP's beslissing bij geschillen.
- De kosten van de service worden niet terugbetaald. Ook niet bij annulering van de deal.

## **Verplichtingen van Verkopers:**

- De verkoper moet zich bij OPP registreren. OPP vraagt hierbij om persoonlijke gegevens zoals bankgegevens, zodat OPP de te ontvangen gelden kan uitbetalen. Indien nodig zal OPP ook de identiteit van de verkoper verifiëren middels iDIN of het uploaden van een geldig identiteitsbewijs.
- De verkoper moet zorgen voor een nauwkeurige beschrijving van het aangeboden product in de advertentietekst en op foto's (inclusief eventuele schade / tekenen van gebruik).
- De verkoper moet het product altijd versturen met een geldige track & trace naar het adres van de koper (zoals aangegeven in het Marktplaats aankoopoverzicht).
- De verkoper moet het product goed verpakken voor verzending, door bijvoorbeeld gebruik te maken van noppenfolie/ piepschuim en een geschikte verzenddoos.
- De verkoper moet altijd tijdig reageren op (informatie)verzoeken van OPP. In geval van een geschil moet altijd binnen 5 dagen worden gereageerd door de verkoper.

### **Verplichtingen van Kopers:**

- De koper moet zich voorafgaand aan de aankoop goed informeren over de staat van het product en via de Marktplaats chat-omgeving navraag doen in geval van onduidelijkheden. Dit betreft met name de gebruikstoestand of kenmerken die voor de koper van belang zijn. De koper vraagt zo nodig ook om extra foto's.
- De koper moet OPP tijdig en volledig informeren over eventuele problemen met het product of de verzending. De koper moet hiervoor binnen 7 dagen na betaling een probleemmelding doen in het aankoopoverzicht binnen de chat op Marktplaats.
- De koper moet tijdig en accuraat reageren op informatieverzoeken van OPP. In het geval van een geschil moet altijd binnen 5 dagen worden gereageerd door de koper.
- De koper is verplicht zodra het pakket correct is ontvangen, de ontvangst te bevestigen via de knop in het aankoopoverzicht binnen de chat op Marktplaats. Bij vrijgave van de betaling door de koper, wordt de transactie als voltooid beschouwd en zal de verkoper worden uitbetaald. Er kan daarna geen probleem of geschil meer worden ingediend.
- De koper mag het artikel alleen met nadrukkelijke toestemming van OPP aan de verkoper retourneren. Het correct retourneren kan een voorwaarde zijn van OPP om het aankoopbedrag terug te ontvangen.
- In geval van een geschil kan OPP vragen om extra persoonsgegevens, waaronder een geldig identiteitsbewijs. De koper dient deze op verzoek van OPP tijdig te verstrekken.

### **Wanneer is Kopersbescherming WEL van toepassing?**

- Als de verkoper de goederen niet verstuurd.
- Als het product tijdens verzending kapot gaat of kwijtraakt. De verkoper is verantwoordelijk voor een passende verpakking en correcte verzending.
- Als het product aanzienlijk afwijkt van de beschrijving in de advertentie (defect, andere maat, missend onderdeel, lager aantal).
- Als het product namaak is.
- In geval van annulering tussen koper en verkoper.

### **Wanneer is Kopersbescherming NIET van toepassing?**

- Het product normale tekenen van gebruik vertoont (zoals kleine krasjes of lichte slijtage).
- Het product slechts minimaal afwijkt van de advertentie op Marktplaats (bijv. afmetingen, lichte kleurafwijkingen, etc.).
- Bij het kopen van levende dieren.
- Als het een digitaal product betreft (bijv. tickets, software, etc.).
- Als de verpakking niet origineel is (tenzij nadrukkelijk is overeengekomen met de verkoper) maar het product functioneert zoals bedoeld.

- Als de koper (onderdelen van) het product heeft gebruikt, geïnstalleerd, ge(de)monteerd, gerepareerd of verwijderd.
- Als de koper een melding maakt nadat hij het product heeft aanvaard en de betaling heeft vrijgegeven.
- Indien het product, onder normale omstandigheden, niet binnen 7 dagen kan worden bezorgd (zoals dropshipment).

#### **Retourneren van het product:**

- In bepaalde gevallen kan een retournering noodzakelijk zijn. In de regel draagt de koper de kosten voor de retourzending. Bij de retourzending is de koper verplicht om een geldige track & trace te gebruiken (met het adres en naam van de verkoper zichtbaar).
- De koper moet eerst een probleem melden en mag het product pas retourneren aan de verkoper na **beoordeling** en **bevestiging** van OPP.
- De verkoper is verplicht de retournering na bevestiging van OPP te accepteren.
- Door gebruik te maken van de service aanvaarden koper en verkoper de voorwaarden van OPP. Hierbij is de verkoper verplicht de retournering na bevestiging van OPP te accepteren.