

# VOTRE RÉPONSE EST PEUT ETRE LÀ...

---

*Sinon n'hésitez pas à nous contacter !*

---

## ➤ Quelles sont les aides présentes en ligne ?

Au fil de vos démarches, vous rencontrerez l'icône  qui au survol affiche des données pour vous guider.

Vous pourrez également rencontrer l'icône  qui vous permet d'ouvrir des fichiers d'aide tel que :

- « comment optimiser ses photos et mettre en valeur ses objets »
- « déterminer au mieux le prix de son article »
- « décrire son article »
- « présenter sa boutique en ligne »

*Et bien d'autres encore, si vous nous en faites la demande, alors n'hésitez pas....*

---

## ➤ Pourquoi m'inscrire sur coseKITcase ?

Votre inscription GRATUITE sur le site de coseKITcase vous permet de vous identifier sur le site et ainsi de pouvoir :

- contacter un vendeur,
- envoyer un message à un ami,
- être automatiquement reconnu si vous souhaitez nous envoyer un email,
- et surtout vous permet d'accéder à la page « mon compte » à partir de laquelle vous pourrez :
  - Modifier vos données personnelles : adresse, email, téléphone, mot de passe....
  - Passer une annonce
  - Reprendre un dossier mis en attente lors de la création d'une boutique en ligne
  - Voir les annonces que vous avez déjà passées
  - Supprimer celles qui font parties des pack « gratuit », « visibilité » et « visibilité plus »
  - Modifier et supprimer les annonces de vos boutiques
  - En tant que vendeur et si vous avez encore des annonces en cours, vous pourrez accéder à votre agenda afin de gérer les disponibilités que vous souhaitez présenter aux acheteurs
  - Voir les achats et les réservations que vous avez déjà effectués sur coseKITcase, et retrouver toutes les informations relatives à chaque article (code, date...)
  - Accéder à vos factures, avis de paiement et virement en attente
  - Créer et gérer vos alertes
  - Retrouver les annonces que vous avez sauvegardées
  - Accéder aux informations relatives aux alertes SMS : offres auxquelles vous avez souscrits et auxquelles vous pouvez prétendre.

- Choisir de recevoir ou pas les offres promotionnelles de coseKITcase et ou de ses partenaires.

*Au moment de l'inscription, la saisie de vos coordonnées est obligatoire. Par contre, leurs affichages sur le site ne dépendent que de votre volonté.*

*Lors de la diffusion de votre annonce, vous pourrez spécifier les coordonnées que vous souhaitez mettre en ligne, sachant qu'un formulaire de contact ne divulguant aucune de ces informations accompagne systématiquement chaque article (la ville et le département apparaissent).*

*Dans le cadre d'une réservation ou d'une vente, les coordonnées sont en revanche échangées électroniquement entre l'acheteur et le vendeur : tout deux s'étant engagés à ne pas utiliser ses informations dans quelconque autre cadre que cette vente en ayant accepté les conditions générales de vente.*

*Vous n'êtes pas un PRO de l'internet, contactez-nous : notre équipe répondra à toutes vos questions, et si vous le souhaitez vous guidera pas à pas dans vos démarches.*

---

### ➤ J'ai perdu mon mot de passe, où puis-je le retrouver ?

Lors de votre inscription, votre mot de passe vous a été envoyé par email. Si vous ne le retrouvez pas, cliquez en haut à droite du site sur « mot de passe perdu » afin que nos équipes puissent vous en régénérer un nouveau.

Par la suite vous pourrez le modifier à partir de la page « mon compte » rubrique « mes données personnelles »

---

### ➤ Pourquoi diffuser mon annonce sur coseKITcase ?

- Vous pouvez diffuser une annonce GRATUITEMENT, ou choisir parmi des offres diversifiées aux tarifs avantageux
- Vous pouvez choisir de vendre vos articles et si vous n'avez pas atteint votre objectif : **cela ne vous coûte rien !**
- Vous choisissez les coordonnées que vous souhaitez communiquer tout en sachant que vous pouvez être contacté via le site de coseKITcase sans même divulguer votre email...
- Vous pouvez spécifier vos disponibilités afin que l'acheteur puisse prendre un rendez-vous en ligne, sans même avoir à vous contacter par téléphone, email..

---

### ➤ Pourquoi vendre sur coseKITcase ?

- Vous avez choisi de vendre en ligne et vous n'avez pas atteint votre objectif : cela ne vous coûte rien !
- C'est l'acheteur qui vient retirer son article dans les 8 jours (pas de contrainte d'expédition et délai réduit)
- C'est coseKITcase qui vous garantit le versement de l'argent directement sur votre compte (pas de soucis de paiement avec l'acheteur)

- Vous pouvez aussi augmenter encore vos chances de vendre votre article en proposant aux acheteurs de venir le voir avant de se décider. Et si vous avez réservé un article et qu'il n'est finalement pas vendu, coseKITcase vous dédommage de 1€.
- Parce que le système de validation des ventes vous offre un maximum de garantie !

**Enfin, comparez et faites vos calculs, les taux de commission sur les ventes peuvent descendre très bas en fonction des packs choisis ...**

*Vous pouvez également gagner encore plus de temps en mettant en ligne vos disponibilités afin que vos acheteurs prennent directement les rendez-vous lors de leur achat ou réservation d'article en ligne.*

---

### ➤ **Pourquoi acheter sur coseKITcase ?**

- Les paiements en ligne sont sécurisés
- Les annonces diffusées sont vérifiées
- Vous achetez en ligne un article disponible dans les 8 jours, vous n'êtes prélevé que lorsque nous avons l'assurance que vous avez récupéré votre article. Si l'article n'est pas disponible dans les 8 jours vous serez débité mais en cas de problème avec le vendeur, l'article vous est remboursé.
- Vous allez vous-même récupérer votre article chez le vendeur : pas de mauvaise surprise après réception et les délais sont réduits.
- Vous hésitez sur une vente et/ou vous souhaitez négocier ? Effectuer une réservation. Vous avez alors 3 jours pour aller voir l'article, déterminer un prix avec le vendeur, et si vous souhaitez concrétiser la vente, vous la validez directement sur coseKITcase (pas de contrainte de paiement, coseKITcase s'occupe de valider la transaction)
- Gagnez du temps en fixant les rendez-vous avec les vendeurs directement en ligne au moment de l'achat ou de la réservation.
- Parce que le système de validation des ventes vous offre un maximum de garantie !

**Vous partez vous installez loin, vous pouvez via les boutiques réserver vos articles indispensables jusqu'à trois mois à l'avance.**

Exemple : vous partez de Clermont-Ferrand pour St-Denis de la Réunion. A votre arrivée, vous pourrez grâce à coseKITcase récupérer votre voiture, de la vaisselle, un lit...et tout ce que vous n'aurez pas dans vos valises ni immédiatement et qui pour autant vous sont indispensables dès votre arrivée...

*Vous n'avez jamais acheté en ligne, contactez-nous notre équipe répondra à toutes vos questions, et si vous le souhaitez vous guidera pas à pas*

---

### ➤ **Pourquoi doit-on « valider une vente » pour chaque achat ou réservation en ligne ?**

## – Pourquoi est-ce obligatoire ?

Seule la validation des ventes (par SMS ou sur le site de coseKITcase rubrique « valider une vente ») permet à coseKITcase d'être informé qu'une réservation a été transformée en achat, ou qu'un article a bien été remis à l'acheteur. Seule cette dernière étape déclenche le paiement du vendeur.

**En détails :** (toutes les conditions sont détaillées lors des différentes étapes et peuvent être consultées à tout moment dans les conditions générales de vente).

- **Dans le cadre d'un achat, la validation de la vente doit avoir lieu dans les 8 jours suivant et permet à coseKITcase de déclencher le paiement de l'acheteur et donc de payer le vendeur.** Si les codes ne sont pas validés dans le respect des échéances, coseKITcase lance alors la procédure pour non remise de l'objet.
- **Dans le cadre d'une réservation, la validation dans les 3 jours suivant la réservation, permet d'avertir coseKITcase de l'achat de cet article, et à quel prix. La remise de l'objet doit alors avoir lieu dans les 5 jours suivant. La validation effectuée à ce moment là, permet alors à coseKITcase de déclencher le paiement de l'acheteur et donc de payer le vendeur.** Si les codes ne sont pas validés dans le respect des échéances, coseKITcase lance alors les procédures pour non validation de la réservation ou pour non remise de l'objet.
- **Dans le cadre d'un achat d'objet indisponible dans les 8 jours, la validation doit avoir lieu dans les 92 jours suivant l'achat. Cette validation permet à coseKITcase le paiement du vendeur.** Si les codes ne sont pas validés dans le respect des échéances, coseKITcase lance alors la procédure pour non remise de l'objet.

## – En quoi « valider une vente » offre plus de sécurité ?

- L'acheteur sait qu'il ne sera pas débité si le vendeur ne lui remet pas l'article (ou remboursé si l'indisponibilité de l'objet dépasse les 8 jours), et il n'y a pas de risque que le vendeur remette l'article à quelqu'un d'autre
- L'acheteur n'a pas à prévoir de liquidité ou quelque moyen de paiement pour le rendez-vous,
- L'acheteur peut réserver un article, aller le voir et en négocier le prix d'autant que coseKITcase lui garantie le montant maximum de son article
- Le vendeur n'a pas à se soucier de l'expédition, c'est l'acheteur qui vient chercher son article
- Le vendeur n'a pas à se soucier de la solvabilité de son acheteur, c'est coseKITcase qui assure la transaction
- Le vendeur est dédommagé si un acheteur a réservé un article et ne s'est finalement pas décidé à l'acheter

## – Comment marche la « validation des ventes » ?

- Lorsque vous déposez une annonce et que vous souhaitez vendre en ligne, vous obtenez un « code vendeur ».
- Lorsque vous achetez un objet en ligne, vous obtenez un « code achat ». Vous avez alors 8 jours pour récupérer votre article chez le vendeur (sauf si l'objet n'est pas disponible immédiatement)
- Lorsque vous effectuez une réservation en ligne vous obtenez un « code résa » ainsi qu'un « code achat ». Vous avez alors 3 jours pour savoir si vous achetez l'article et à quel prix, puis si vous vous décidez vous avez alors 5 jours pour le récupérer.

*Chaque code est unique et strictement personnel !*

Les envois des codes peuvent se faire par SMS ou à partir de la page « valider une vente » sur le site de coseKITcase.

### **Dans le cadre d'un achat.**

- Lors de la remise de l'objet qui aura lieu dans les 8 jours suivant l'achat en ligne, l'acheteur donne son « code achat » au vendeur.
- Le vendeur peut alors nous envoyer son « code vendeur » ainsi que celui qui vient de lui être remis. coseKITcase prend ainsi connaissance que l'échange a bien eu lieu et renvoie le message de confirmation. L'acheteur sera alors débité du montant de son article, et le vendeur pourra être crédité des sommes lui étant dues.

### **Dans le cadre d'une réservation.**

- Lors du rendez-vous qui aura lieu dans les 3 jours suivant la réservation, si l'acheteur souhaite concrétiser son achat : il donne son « code résa » au vendeur.
- Le vendeur, peut alors nous envoyer son « code vendeur » ainsi que celui qui vient de lui être remis. coseKITcase prend ainsi connaissance que l'article a été vendu et à quel prix. Un message de confirmation est envoyé.
- Lors de la remise de l'objet qui doit avoir lieu dans les 5 jours suivant, l'acheteur donne son « code achat » au vendeur.
- Le vendeur peut alors nous envoyer son « code vendeur » ainsi que celui qui vient de lui être remis. coseKITcase prend ainsi connaissance que l'échange a bien eu lieu et renvoie le message de confirmation. L'acheteur sera alors débité du montant de son article déterminé lors de la validation de la réservation, et le vendeur pourra être crédité des sommes lui étant dues.

### **Dans le cadre d'un achat d'article indisponible sous 8 jours.**

- Lors de la remise de l'objet (au maximum 92 jours après l'achat), l'acheteur donne son « code achat » au vendeur.
- Le vendeur, peut alors nous envoyer son « code vendeur » ainsi que celui qui vient de lui être remis. coseKITcase prend ainsi connaissance que l'échange a bien eu lieu et renvoie le message de confirmation. Le vendeur pourra être crédité des sommes lui étant dues.

---

## ➤ **J'ai perdu mon code « vendeur » / « acheteur », où puis-je le retrouver ?**

**Vous êtes acheteur** et vous avez perdu votre code : vous pouvez le retrouver dans vos emails, ou identifiez-vous et allez à la page « mon compte » rubrique « mes achats / réservations ».

**Vous êtes vendeur** et vous avez perdu votre code : vous pouvez le retrouver dans vos emails, ou identifiez-vous et allez à la page « mon compte » rubrique « gestion de mes annonces ».

---

## ➤ **Pourquoi avoir sa boutique sur coseKITcase?**

- Si vous vendez plusieurs objets, avoir votre boutique en ligne peut se révéler très rentable et surtout un formidable atout pour atteindre votre objectif !
- Vous pouvez vendre des articles et les conserver tant que vous en avez l'utilité. Ainsi, les clients pourront l'acheter à n'importe quel moment tout en étant informés de la date à partir de laquelle ils pourront venir le récupérer.
- Ne vous cassez plus la tête avec les expéditions, dans le cadre d'une vente en ligne l'acheteur vient directement récupérer son article.

- Parce que le système de validation des ventes m'offre un maximum de garantie !

Les boutiques s'adressent à tous ceux :

- ... qui souhaitent se faire un petit complément ponctuel de revenu en vendant tout ce qui ne leur sert plus...
- ... qui souhaitent réaliser « leur petite brocante » sans bouger de chez eux...
- ... qui doivent vider un garage, une cave, une maison ....
- ... qui souhaitent changer la déco d'une ou plusieurs pièces de leur maison...
- ... qui suite à un changement de vie, souhaitent se débarrasser de divers objets...
- ... mais aussi et surtout à tous ceux qui partent loin et doivent vendre leurs biens : fini les « cause départ vend tout » qui vous font perdre plus de temps que gagner de l'argent...

---

### ➤ Comment accéder à mon compte ?

Afin d'accéder à la page « mon compte », vous devez être identifié.

Cette étape permet de changer les boutons en haut à droite du site : « S'identifier » et « mot de passe perdu » par : « mon compte » et « déconnexion ».

La page mon compte regroupe l'ensemble des fonctionnalités auxquelles vous pouvez prétendre en tant que membre de coseKITcase :

- « Mes données personnelles »
- « Passer une annonce »
- « Reprendre un dossier en cours »
- « Gérer mes annonces »
- « Mon agenda »
- « Mes achats / mes réservations »
- « Mes débits / mes crédits »
- « Mes alertes »
- « Mes annonces sauvegardées »
- « Les alertes SMS »
- « Les offres promotionnelles »

L'identification n'est possible qu'après vous être inscrit (gratuitement) sur le site de coseKITcase.

---

### ➤ A quoi sert l'agenda ?

Dans le cadre d'une réservation ou d'une vente en ligne, l'acheteur doit forcément se rendre chez le vendeur.

L'agenda permet à un vendeur d'y noter ses disponibilités et autorise ainsi qu'un acheteur prenne un rendez-vous directement en ligne.

Ainsi les deux parties n'auront pas besoin de se téléphoner ou d'échanger de multiples messages avant de trouver un accord pour le jour et l'heure de rendez-vous.

Le lundi entre 12h30 et 13h30 puis de 17h30 à 20h30, le mardi entre 15h30 à 20h30, disponible toute la journée du mercredi puis de 8h30 à 12h30 le jeudi....

**Les disponibilités se gèrent à la demi-heure et sur tous les jours pour lesquels une annonce est en ligne.**

**L'agenda est accessible à tout moment tant qu'une annonce est valide et les modifications sont possibles sauf lorsqu'un rendez-vous est déjà fixé.**

*Si vous souhaitez gagner du temps en permettant aux acheteurs de prendre les rendez-vous en ligne, prenez soin de proposer assez de disponibilités pour pouvoir couvrir ses plages de rendez-vous, sinon l'acheteur devra forcément prendre contact avec vous.*

*Nous vous rappelons qu'un article immédiatement disponible et vendu en ligne doit être remis dans les 8 jours qui suivent la vente et qu'une réservation est valable 3 jours. Si elle est validée, l'article devra être remis dans les 5 jours qui suivront.*

---

### ➤ Où puis-je retrouver mes annonces sauvegardées ?

Les « annonces sauvegardées » sont accessibles à partir de la page « mon compte ».

De la même manière vous pourrez à partir de cette page retrouver vos alertes, vos annonces passées, vos alertes sms, vos données personnelles....

---

### ➤ Quel est la validité des crédits que coseKITcase peut m'accorder ?

Dans « mon compte » rubrique « mes débits / mes crédits », vous pourrez retrouver l'ensemble des transactions effectuées sur coseKITcase.

Que vous soyez vendeur ou acheteur, vous pourrez retrouver vos factures, mais aussi vos avis de paiement si des virements bancaires ont été effectués en votre faveur (au minimum 10€).

**Il se peut que vous ayez des virements en attente.**

Exemple : si vous avez été crédité de 1€ pour une réservation qui a échoué. Le virement ne sera alors déclenché qu'à partir du moment où le montant de ce crédit atteindra 10€. Le délai pour atteindre cette somme n'est pas limité, la validité de ce crédit est permanente. Vous pourrez également l'utiliser en déduction de vos achats au moment du paiement en ligne d'un autre article ou d'autres annonces.

---

### ➤ Où trouver l'ensemble des tarifs pratiqués par coseKITcase ?

Les modalités, les conditions, les responsabilités, les règles à respecter...ainsi que l'ensemble des TARIFS pratiqués sont accessibles dans les « conditions générales de vente »

---

## ➤ Mes paiements sont-ils sécurisés ?

Les débits sont effectués en ligne par carte bancaire sur le site de coseKITcase via les pages de paiement sécurisé mis en place avec la caisse d'épargne (SP+).

**Le paiement s'effectue par carte bancaire au travers de paiement sécurisé en ligne proposé par SP+ (caisse d'épargne).**

**Les échanges sont cryptés et sécurisés grâce au protocole SSL 3 (Secure Socket Layer) sur l'Internet.**

**A aucun moment votre numéro de carte bancaire ne sera communiqué à « HopeFul Computing » SARL.**

La commande validée par l'utilisateur ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaires concernés auront donné leur accord. En cas de refus des dits centres, la commande sera automatiquement annulée et l'utilisateur prévenu.




















Afin d'assurer une sécurité supplémentaire, toute commande peut faire l'objet d'une vérification téléphonique ou d'une demande de pièce justificative (photocopie d'une pièce d'identité et CB). Ces documents devront être envoyés par télécopie, e-mail ou courrier. La commande ne pourra être validée qu'après réception des documents.

Cette vérification est systématique pour tout achat dépassant 1000€.

En l'absence de réception de ces justificatifs dans un délai de 72H, la commande sera annulée de plein droit.

---

## ➤ Quels sont la signification des icônes présents sur coseKITcase ?

icône	désignation
	Acheter l'article
	Réserver l'article
	Ajouter
	Supprimer
	Enlever, retirer
	Modifier, rafraichir, visualiser
	Validation
	Envoyer l'annonce à un ami
	Sauvegarder une annonce
	Voir les offres SMS associées
	Accéder au site du vendeur
	Voir l'annonce de l'alerte sélectionnée
	Contacter le vendeur
	Ouvrir les fichiers d'aide
	Informations
	Disponibilité de l'objet
	Disponibilité du vendeur
	Faire apparaître la carte des départements
	Imprimer