

Chers clients,

Merci pour votre confiance accordée au Groupe BCA en achetant, peut-être pour la première fois, un ou plusieurs véhicule(s) sur notre place de marché européenne.

Afin de vous aider dans votre quotidien avec BCA, cette lettre décrit les principales règles de notre place de marché européenne et aborde les principes d'une bonne collaboration. Cette lettre ne remplace pas nos Conditions Générales et nous vous recommandons de prendre le temps de les lire, puisqu'elles s'appliquent pour chaque transaction que vous effectuez chez BCA.

## Nos engagements

### • **Transparence**

Chaque véhicule d'occasion a un historique différent. Chez BCA, il peut parfois arriver que nous ne connaissions pas tout des véhicules que nous vendons. Cependant nous travaillons dur pour découvrir et communiquer tout ce que nous pouvons. Nous nous engageons à :

- a) Communiquer tout ce que nous savons sur un véhicule et ses documents,
- b) Continuer à enrichir leur description et
- c) Prendre nos responsabilité concernant les informations partagées

### • **Egalité des chances**

Lors d'une vente aux enchères, les mêmes règles s'appliquent à tous, quel que soit votre historique d'achat ou votre localisation.

Vous devez avoir la possibilité d'acheter dans n'importe quel pays sans avoir besoin de parler la langue du pays organisant la vente. Pour cela, nous nous engageons à vous fournir toutes les informations clés en anglais, en complément de la langue locale de la vente. Si une information importante doit être partagée par le commissaire-priseur, elle le sera à la fois dans ces 2 langues, oralement et par écrit. S'il y a un risque que l'information ne soit pas comprise, le véhicule sera retiré de la vente.

BCA ne vend pas en lot. Nous vendons tous les véhicules un par un, vous permettant ainsi d'enchérir uniquement sur les véhicules qui vous intéressent. Notre politique vous permet de maximiser votre rotation des stocks et de ne pas vous sentir obligé d'acquérir des véhicules ne correspondant pas aux profils de vos clients.

Nous valorisons l'honnêteté et mettons tout en place pour nous assurer que tous nos acheteurs agissent dans les règles. Cela permet à notre place de marché de rester compétitive et à tous nos acheteurs de bénéficier d'une égalité des chances de succès.

### • **Equité**

Si nous faisons une erreur, nous effectuons notre possible pour y remédier au plus vite avec le moins d'impact possible sur vous. BCA gère les réclamations légitimes de manière transparente et efficace. Dès que vous avez soumis votre réclamation depuis notre formulaire en ligne, vous recevez une confirmation de bonne réception dans les 24h ouvrées et nous vous indiquons si nous avons besoin d'information complémentaire.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse claire dans les 5 jours ouvrés, suite à la réception de votre réclamation comportant toutes les informations nécessaires à sa résolution.

Vous disposez de 48h ouvrées pour ouvrir une réclamation après la collecte du véhicule ou de 24h ouvrées après la livraison du véhicule par BCA.

## Ce que nous attendons des acheteurs

- **Respecter les règles.**

Nous vous demandons d'appliquer et de respecter strictement les règles de TVA en cours. De plus, nous vous invitons à ouvrir uniquement des réclamations légitimes, afin de pouvoir répondre au mieux à celles qui sont pertinentes.

- **Respecter vos engagements.**

Notre place de marché fonctionne efficacement lorsque toutes les parties prenantes se portent responsables de leurs actions. Si vous placez une enchère gagnante sur un véhicule, alors vous devez terminer le processus d'achat de ce véhicule. Nous savons que l'erreur est humaine, et BCA pourra alors accepter une seule et unique demande d'annulation de véhicule par année calendaire, sans vous sanctionner financièrement ou bloquer votre compte.

- **Rapidité.**

Au plus nous travaillons ensemble pour gagner en rapidité, au plus vite vos véhicules seront prêts à la revente auprès de vos clients. En payant la facture dès réception, vous enclenchez le transport du véhicule, vous assurant ainsi de le recevoir le plus vite possible. Si vous n'optez pas pour le transport par BCA et souhaitez l'organiser vous-même (ce qui doit absolument être fait par un transporteur professionnel lorsque le véhicule change de pays), nous vous demandons de l'effectuer rapidement et de nous transmettre la preuve d'export (si applicable) le plus vite possible.

Ce document ne recense que certains points importants et souligne l'importance d'une bonne relation entre BCA et ses acheteurs. Vous trouverez les détails complets de nos modalités dans nos Conditions Générales.

Nous vous assurons de faire le maximum pour respecter nos engagements et nous vous souhaitons de réaliser de bonnes affaires sur notre place de marché [bca.com](https://www.bca.com).

Cordialement,

Jean-Roch PIAT

CEO Europe