

## Fiche 2

### Accueil du vendeur

#### Objectifs

La relation que l'opérateur de ventes établit avec le client-vendeur est essentielle. Elle commence par l'accueil et elle se poursuit tout au long du processus de la vente jusqu'au règlement du prix. Outre les dispositions légales (mandat écrit...), il revient à l'opérateur d'assurer la meilleure qualité de service au vendeur.

#### Pratiques

- ✓ Lorsque le client exprime le souhait de vendre son bien, l'opérateur veille à le conseiller au mieux.
- ✓ Lors de la remise de l'objet par le vendeur – quel que soit l'endroit où cette remise est effectuée -, l'opérateur délivre un reçu au vendeur, avec une description la plus détaillée possible et, si possible, une photo.
- ✓ L'opérateur a l'obligation de prendre tous renseignements utiles sur le remettant, son identité et sa qualité (propriétaire du bien déposé, mandataire, dépositaire...).
- ✓ Si l'objet doit être transporté depuis le domicile du vendeur jusqu'à chez l'opérateur, ce dernier informe le client sur les conditions de transport du bien, le cas échéant en lui fournissant un devis.
- ✓ L'opérateur lui donne une première impression, avec une estimation qui doit être raisonnable. Il vérifie qu'il est assuré à hauteur d'estimation de l'objet.
- ✓ S'il entend soumettre l'objet à un expert, il explique au client l'intérêt de l'expertise et les implications de la démarche, en termes de délais et de coût.
- ✓ Il veille à fournir au client une information adaptée sur les modalités de mise en vente du bien.
- ✓ A cette fin, il le renseigne sur l'existence de frais de vente et, le cas échéant, de frais annexes pour l'expertise, la publicité, la manutention, le stockage, la conservation, la présentation ou la garde de l'objet.
- ✓ Il l'informe également du montant de la « commission vendeur », des taxes (TVA, plus-value...) et droits éventuels (droit de suite,...) qu'il devra régler.
- ✓ Il informe, le cas échéant, le client sur les conditions d'exportation (certificats) et les règles applicables suivant la nature particulière de l'objet (espèces menacées,...).

- ✓ Il donne au vendeur toute information utile sur la vacation au cours de laquelle son bien sera vendu : date, lieu, catalogue, présentation...
- ✓ Une attention particulière est portée au mandat de vente qui sera expliqué au client.
- ✓ L'opérateur conseille le client sur l'opportunité de fixer ou non un prix de réserve et lui expose la différence entre prix de réserve et estimation.
- ✓ Par souci de sécurité juridique, l'opérateur prévoit dans le mandat initial que toute modification ultérieure de celui-ci devra nécessairement être faite par un écrit papier ou électronique.
- ✓ L'opérateur porte un soin particulier à la clarté des conditions générales de vente (CGV). Celles-ci doivent être portées à la connaissance des clients et figurent sur le site internet de l'opérateur. Les CGV ne doivent en aucun cas donner à penser que l'opérateur peut s'exonérer de sa responsabilité.
- ✓ L'opérateur informe le client des délais de paiement.
- ✓ L'opérateur s'efforce d'informer le client sur le suivi de l'objet : en attente d'expertise, au garde-meuble.