

## FOIRE AUX QUESTIONS: VENTE EN LIGNE

LA PHILOSOPHIE DE la Maison Heffel en matière de ventes aux enchères en ligne est de rendre cette expérience aussi intéressante et dynamique que celle des ventes aux enchères en salle. Nous ne voulons pas réinventer le processus de ventes aux enchères; nous voulons uniquement utiliser Internet comme salle des ventes. Nous croyons fermement à la puissance d'Internet pour permettre aux collectionneurs et aux marchands partout dans le monde d'accéder à nos ventes.

Il est important que les enchérisseurs sachent qu'ils peuvent communiquer avec nous à tout moment par téléphone au 1-888-818-6505 (sans frais en Amérique du Nord) pour obtenir de l'aide.

Veillez noter que nous acceptons également les ordres d'achat envoyés par télécopieur et que nous sommes heureux d'organiser des enchères par téléphone lorsque vous ne vous sentez pas à l'aise ou lorsque vous êtes incapable de miser en ligne.

### Q: Comment s'inscrire pour les ventes aux enchères en ligne?

R: Vous pouvez vous inscrire en remplissant notre [Formulaire d'inscription en ligne](#), par téléphone ou en personne en vous rendant à l'un de nos bureaux. Une fois inscrit, vous recevrez un numéro d'identification à utiliser avec le mot de passe que vous aurez choisi. Vous pourrez alors placer une enchère dans le cadre de ventes en ligne actuelles et futures, conformément aux *Conditions d'utilisation du site Web Heffel.com*.

Une fois inscrit, vous recevrez un numéro d'identification à utiliser avec le mot de passe que vous aurez choisi. Vous pourrez alors placer une enchère dans le cadre de ventes en ligne actuelles et futures, conformément aux conditions stipulées sur notre site Web heffel.com.

### Q: Quelles sont les dates des ventes?

R: Les ventes aux enchères en ligne se tiennent du premier jeudi au dernier jeudi du mois, à moins d'avis contraire. Les heures de clôture de chacune des séances sont indiquées sur notre site Web.

### Q: Quels sont les enchérissements?

R: Les enchères débutent habituellement en dessous de l'estimation basse et augmentent en suivant généralement les enchérissements suivants:

	Enchérissements de 25 \$
50 à 300 \$	50 \$
300 à 500 \$	100 \$
500 à 2,000 \$	250 \$
2,000 à 5,000 \$	500 \$
5,000 à 10,000 \$	1,000 \$
10,000 à 20,000 \$	2,500 \$
20,000 à 50,000 \$	5,000 \$
50,000 à 100,000 \$	10,000 \$
100,000 à 300,000 \$	25,000 \$
300,000 à 1,000,000 \$	50,000 \$
1,000,000 à 2,000,000 \$	100,000 \$
2,000,000 à 3,000,000 \$	250,000 \$
3,000,000 à 5,000,000 \$	500,000 \$
5,000,000 à 10,000,000 \$	1,000,000 \$
10,000,000 \$ +	

### Q: Comment placer une enchère?

R: Cliquez sur le bouton « Miser », situé sous le lot sur lequel vous désirez enchérir. Vous devrez entrer votre numéro d'identification et votre mot de passe afin d'accéder à la page des enchères. Vous pourrez alors voir l'historique des enchères et le prochain montant pour ce lot, en fonction des tranches d'augmentation présentées sur le tableau ci-dessus. Pour placer une enchère, cliquez sur le bouton « Miser ». Vous devrez alors confirmer votre offre. Pour ce faire, vous n'aurez qu'à cliquer sur le bouton « Oui », et votre offre sera soumise. L'historique des ventes indiquera alors que la plus haute enchère est désormais associée à votre numéro d'identification. Vous pourrez également voir le montant de votre offre.

Veillez noter : Il est possible qu'une autre personne ait déjà fait une offre du même montant que vous dans les secondes précédant votre soumission. De tels cas sont rares; si cela devait toutefois vous arriver, vous seriez avisé que votre offre n'a pas été acceptée. Vous devriez alors revenir à la page des enchères pour recommencer le processus et placer une nouvelle enchère.

**Q: Qu'est-ce qu'une enchère automatique?**

R: L'enchère automatique a, dans une vente en ligne, un rôle semblable à celui de l'ordre d'achat lors d'une vente en salle. Elle vous permet de fixer une offre maximale; l'ordinateur enchérit par la suite en votre nom sur les autres offres, jusqu'à ce que la vente se termine ou que votre montant maximal soit dépassé. Si aucune autre offre n'est soumise à la suite de votre enchère automatique, celle-ci demeurera au plus faible montant offert.

Si, par exemple, la mise à prix d'un lot est de 500 \$ et que vous êtes prêt à offrir jusqu'à 1000 \$, vous pouvez soumettre une enchère automatique de 1000 \$. Notre système acceptera alors votre première offre à 600 \$, soit le prochain seuil de prix possible. Si une autre personne fait alors une offre à 700 \$, notre système soumettra automatiquement une offre de 800 \$ en votre nom. S'il n'y a pas d'autres offres, le lot vous sera adjugé au prix de 800 \$.

**Q: Comment placer une enchère automatique?**

R: Cliquez sur le bouton « Miser », situé sous le lot sur lequel vous désirez enchérir. Vous devrez entrer votre numéro d'identification et votre mot de passe afin d'accéder à la page des enchères. Les montants soumis par enchère automatique apparaîtront sur un menu déroulant. Sélectionnez le montant maximal que vous désirez offrir et cliquez sur le bouton « Soumettre l'enchère automatique ». Vous devrez confirmer votre enchère automatique avant qu'elle ne soit soumise.

Veillez noter : La fonction des enchères automatiques prend en considération qu'une autre personne enchérira sur votre offre et, par conséquent, présente uniquement la tranche d'augmentation suivant celle de cet autre enchérisseur.

**Q: Comment puis-je augmenter le montant d'une enchère automatique?**

R: Pour augmenter le montant de votre enchère automatique, rendez-vous sur la page Utilisateurs inscrits en vous connectant avec votre numéro d'identification et votre mot de passe. Ensuite, sélectionnez « Mes enchères ». Le montant que vous avez offert par enchère automatique sera indiqué. Choisissez le nouveau montant désiré à partir du menu déroulant, puis cliquez sur le bouton « Augmenter ». Vous devrez confirmer votre enchère automatique avant qu'elle ne soit soumise.

**Q: Qu'est-ce qu'une prolongation?**

R: Une prolongation automatique des enchères de trois minutes débute à la clôture de la vente en ligne. Si une enchère est placée sur un lot dans les trois dernières minutes d'une vente, trois minutes supplémentaires sont automatiquement ajoutées à l'horloge. Ces prolongations se poursuivent jusqu'à ce qu'il n'y ait plus d'offres faites sur un lot pendant trois minutes.

Pourquoi une telle prolongation? De façon à imiter le déroulement des ventes en salle, nous désirons permettre la soumission de toutes les offres. Ainsi, si vous placez une enchère à la clôture de la vente et qu'une personne surpasse alors votre offre, vous aurez trois minutes pour en soumettre une nouvelle. Habituellement, ces prolongations durent de 20 à 40 minutes.

**Q: Y a-t-il un avantage à placer une enchère à la dernière minute?**

R: Nous ne croyons pas qu'il y ait un avantage à attendre à la dernière minute pour placer une enchère sur un lot. Puisqu'une prolongation est offerte, toutes les offres sont acceptées, jusqu'à ce qu'il n'y en ait plus. Il peut être avantageux de miser tôt, puisque vous vous retrouvez alors dans la tranche d'augmentation la plus faible; si le processus d'une vente aux enchères ne vous est pas familier, vous avez ainsi le temps de mieux le connaître, et ce, dans un contexte moins stressant.

**Q: Puis-je placer une enchère par téléphone?**

R: Oui. Nous serons heureux d'organiser des enchères par téléphone. Veuillez communiquer avec nous quelques jours avant la clôture de la vente, et nous ferons les arrangements nécessaires. Cliquez ici pour télécharger le *formulaire d'enchère par téléphone*.

**Q: Puis-je déposer un ordre d'achat?**

R: Oui. Nous serons heureux d'accepter votre ordre d'achat. Veuillez communiquer avec nous quelques jours avant la clôture de la vente, et nous ferons les arrangements nécessaires. Cliquez ici pour télécharger le *formulaire d'ordre d'achat*.

**Q: Comment puis-je obtenir de l'aide au cours d'une enchère?**

R: Veuillez communiquer avec nous par téléphone au 1-888-818-6505 (sans frais en Amérique du Nord) et nous nous ferons un plaisir de vous aider.

**Q: Comment puis-je voir toutes mes enchères?**

R: Veuillez vous connecter en utilisant votre numéro d'identification et votre mot de passe pour accéder à la page Utilisateurs inscrits. Cliquez ensuite sur « Mes enchères » afin de voir toutes vos enchères actives.

**Q: Comment vais-je savoir que la vente aux enchères en ligne est terminée?**

R: À la clôture de la vente aux enchères en ligne, vous verrez apparaître un message au-dessus de l'horloge annonçant que la vente est dorénavant fermée. Si l'horloge indique zéro, veuillez rafraîchir votre page afin de confirmer que la vente aux enchères en ligne est bel et bien terminée.

**Q: Vais-je recevoir un avis par courriel?**

R: Notre système générera un avis automatique par courriel lorsque de nouvelles enchères seront placées sur un des lots sur lesquels vous enchérissez ou sur un des lots apparaissant sur votre liste de lots favoris.

Veuillez noter : Nous vous recommandons de ne pas vous fier à ces avis à l'approche de la clôture de la vente, en raison des retards possibles dans l'envoi des courriels.

**Q: Je suis l'enchérisseur le plus offrant, que dois-je faire?**

R: Félicitations! Peu de temps après la clôture de la vente aux enchères, vous recevrez un avis par courriel. Une facture électronique et un formulaire d'expédition y seront joints. Nous vous ferons également parvenir une facture par la poste une fois le paiement de votre lot reçu.

**Q: Comment puis-je effectuer le paiement de mes achats?**

R: Le paiement doit être effectué dans les sept (7) jours suivant la date de la vente aux enchères (la date limite est fixée au jour 7, à 16 h 30) par a) transfert bancaire directement au compte de la Maison de vente aux enchères, b) chèque certifié ou traite bancaire, c) chèque personnel ou d'entreprise, d) carte de débit et carte de crédit uniquement par VISA, MasterCard ou Union Pay, ou e) Virement Interac. Tous les paiements par transfert bancaire devront être faits à la Banque Royale du Canada tel qu'indiqué par les détails de la succursale inscrits sur votre facture. Tous les chèques certifiés, traites bancaires et chèques personnels ou d'entreprise doivent être vérifiés et autorisés par l'institution financière de la Maison de vente aux enchères avant que les oeuvres ne soient remises. Les paiements effectués par carte de crédit sont assujettis à l'acceptation et à l'approbation de la Maison de vente aux enchères et sont limités à un maximum de 5 000 \$ si l'acheteur fournit les informations relatives à sa carte par télécopieur, ou à un maximum de 25 000 \$ par lot acheté s'il y a paiement en ligne ou si la carte de crédit est présentée en personne avec d'autres pièces d'identité valides. L'acheteur est limité à deux Virements Interac par lot jusqu'à un maximum de 10 000 \$ par Virement Interac conformément aux instructions sur la facture. Dans tous les cas, la Maison de vente aux enchères privilégie les paiements effectués par transfert bancaire.

**Q: Comment faire expédier mon achat?**

R: À la demande de l'acheteur, la Maison Heffel se chargera de faire emballer, d'assurer et d'expédier les acquisitions aux frais et risques de l'acheteur, conformément aux *Modalités et conditions de vente* établies dans le catalogue des ventes aux enchères en salle.

Veuillez cliquer [ici](#) pour lire davantage sur les options d'expédition.

**Q: Où puis-je prévisualiser les lots mis aux enchères en ligne?**

R: Les lots sont présentés dans l'une de nos quatre galeries d'exposition, situées à Vancouver, à Calgary, à Toronto et à Montréal. Le lieu d'exposition est indiqué pour chaque lot. Si vous n'êtes pas en mesure de voir le lot en personne, mais souhaitez jeter un œil à des images supplémentaires, avoir plus d'informations sur l'oeuvre ou obtenir plus de renseignements sur sa condition, veuillez communiquer avec l'un de nos bureaux, par téléphone ou par courriel.

**Q: Qu'est-ce que le palmarès des enchères?**

A: Notre palmarès des enchères vous permet de rapidement voir tous les lots offerts dans le cadre de la séance sélectionnée, ainsi que les enchères placées sur ces derniers. À l'approche de la clôture de la vente, cette même page vous indiquera — en vert, tout en haut — les lots sur lesquels des enchères sont actuellement placées, de façon à ce que vous soyez en mesure de suivre les offres en cours. [Veuillez cliquer ici](#) pour voir le Palmarès des enchères actuel.

**Q: Qu'est-ce que la page Utilisateur inscrits?**

R: Vous pouvez accéder à cette page en vous connectant avec votre numéro d'identification et votre mot de passe. Cette page vous permet d'accéder à vos enchères en ligne, vos listes de lots favoris, vos consignations et vos achats. Vous pouvez aussi utiliser cette page pour voir et mettre à jour votre profil de collectionneur, vos informations de contact, mot de passe et abonnements.