



CARTOAUCTION

CAR TO AUCTION

MANUALE D'USO - UTENTE

V 1.0

Indice

ILLUSTRAZIONE DELLE PRINCIPALI PAGINE DEL PORTALE	3
L'ASTA	6
DURATA	6
IL RINNOVO AUTOMATICO	6
STATI DELL'ASTA	6
IL REGISTRO DEGLI STATI	8
TIPOLOGIE DI NAVIGAZIONE	9
MODALITÀ OSPITE	9
MODALITÀ REGISTRATO	9
ACCESSO ALLA PIATTAFORMA E TIPOLOGIE DI ACCOUNT	10
REGISTRAZIONE	10
TIPOLOGIA ACCOUNT DI DEFAULT	10
ACQUIRENTE	11
FARE UN'OFFERTA	11
TIPOLOGIE DI OFFERTA	11
LA PRE-AUTORIZZAZIONE	11
IL PERIODO DI ISPEZIONE	12
RITIRO O SPEDIZIONE	12
VENDITORE	13
CREAZIONE DELL'ASTA	13
CRITERI DI VALUTAZIONE DEL VEICOLO	14
IL PERIODO DI ISPEZIONE	14
SPEDIZIONE O RITIRO	14
TIPOLOGIA ACCOUNT	16
PROFILO PRIVATO	16
PROFILO AZIENDALE	16
ASTA NON VIENE AGGIUDICATA	18
L'ASTA TERMINATA CON UN PREZZO INFERIORE A QUELLO DI RISERVA	18
L'ASTA TERMINA SENZA OFFERTE	18

PROBLEMI NELLA FASE POST-ASTA

19

PROBLEMI CON IL VENDITORE

19

PROBLEMI CON L'ACQUIRENTE

19

Descrizione generale del portale

Sul Portale è possibile fare offerte su veicoli che sono all'asta e aggiudicarseli. Inoltre, è possibile mettere veicoli in vendita, previa approvazione da parte dello staff di Cartoauction, sia per privati che per professionisti. La pagina principale in cui vengono gestiti i veicoli è il *Garage*, *In primo luogo l'auto viene inserita nel garage e poi si crea l'asta impostando i parametri come il prezzo di riserva o il prezzo di partenza. Nei prossimi paragrafi verranno illustrate tutte le pagine navigabili dagli utenti e ne verranno descritte tutte le specifiche.*

Illustrazione delle principali pagine del portale

Di seguito vengono illustrate le principali pagine del portale, navigabili dall'utente, essenziali per un corretto utilizzo della piattaforma.

Home

Nella home è possibile vedere un campione di aste che sono in corso, che sono programmate e inoltre è disponibile una sezione della home chiamata "la nostra selezione" in cui è possibile vedere gli annunci selezionati dallo staff di Cartoauction che si sono distinti per qualità dell'annuncio e tipologia di auto.

Come funziona

Nella pagina come funziona l'utente può trovare le logiche principali dell'utilizzo della piattaforma e quindi in sommi capi i funzionamenti dei vari step dal caricamento dell'auto fino all'aggiudicazione dell'asta.

Perché l'asta

In questa pagina è possibile trovare i vantaggi e gli aspetti positivi del metodo di compravendita asta, inoltre l'utente potrà trovare alcuni consigli e strategie su come affrontare un'asta.

Vetrina

Nella vetrina l'utente potrà visionare tutte le aste in corso e accedere al dettaglio dell'asta per poter fare offerte o semplicemente visionare l'annuncio per avere informazioni aggiuntive sul veicolo.

In questa pagina sono disponibili tutte le informazioni relative all'azienda e tutti i modi per mettersi in contatto con il servizio clienti per esigenze tecniche o per una semplice richiesta di informazioni. È possibile compilare il modulo per la richiesta informazioni direttamente sulla pagina.

Il Garage

Il garage è il posto dove tutti gli utenti, acquirenti e venditori, possono caricare le proprie auto per venderle oppure gestire le aste che hanno vinto. I veicoli vengono prima caricati e salvati, e poi possono in qualsiasi momento essere inseriti all'asta impostando i parametri. Le aste hanno durata fissa di cinque giorni, iniziano il lunedì alle ore 10:00 e terminano venerdì alle ore 17:00. Gli annunci, dopo aver programmato l'asta devono essere approvati dallo staff di Car To Auction, solamente dopo l'approvazione i veicoli vengono inseriti nel lotto immediatamente successivo disponibile. Facendo un esempio di un caso tipico, se un annuncio viene mandato in approvazione martedì e viene approvato giovedì allora andrà all'asta nel lotto successivo e l'asta inizierà lunedì. Quando un'asta è stata approvata ma non è ancora cominciata, allora questo è possibile vederlo nella pagina delle aste programmate.

Aste seguite

Questa è una sezione in cui compariranno tutte le aste dove l'utente ha fatto almeno un'offerta, questo permetterà di tenere traccia delle aste dove si partecipa. Anche se la nostra offerta non sarà la più alta l'annuncio rimarrà in questa sezione fino a che l'asta non sarà terminata.

Preferiti

In questa sezione è possibile vedere le aste che sono state aggiunte ai preferiti. È possibile salvare sia aste programmate, sia aste in corso.

Prossime aste

In questa sezione è possibile vedere tutte le aste che ancora non sono cominciate e che cominceranno nel lotto successivo a quello in corso. Si possono attivare degli alert sulle singole aste che ci avviseranno

non appena l'asta comincerà oppure potremo aggiungere le aste ai preferiti. Nel caso in cui l'utente dovesse attivare l'alert riceverà una mail a titolo di promemoria quando l'asta avrà inizio.

Opzioni

Nelle opzioni è possibile modificare:

- Dati personali, alcuni previa richiesta allo staff di Cartoauction
- Metodo di pagamento per la pre-autorizzazione.
- Scegliere se l'account è associato ad un profilo aziendale con le relative impostazioni di fatturazione.
- Centro notifiche
- Eliminare account

Profilo utente

In questa pagina l'utente può:

- visionare la sua immagine del profilo e sostituirla
- Visionare il suo punteggio di feedback
- Vedere il numero di recensioni e le recensioni

La pagina è uguale e ha le stesse funzioni sia se associata ad un account privato, sia ad un account aziendale.

Tickets

È possibile trovare questa pagina nel menu e l'utente in questa pagina può aprire una segnalazione, ovvero un ticket per problemi di tipo tecnico e di qualsiasi altra natura. Solitamente in 24/48h si ottiene una risposta dall'assistenza clienti.

L'asta

Di seguito verranno descritte tutte le caratteristiche relative all'asta

Durata

Le aste hanno durata fissa di cinque giorni, iniziano il lunedì alle ore 10:00, previa approvazione, e terminano venerdì alle ore 17:00. Il termine alle ore 17:00 è dinamico in quanto scaduto quest'ultimo il sistema azionerà un meccanismo, denominato "tempo supplementare dell'ultima offerta", attraverso cui sarà possibile proporre rilanci al rialzo secondo le seguenti modalità:

Il tempo supplementare dall'ultima offerta sarà di 120 secondi e andrà a scalare di 15 sec ogni offerta fino a fissarsi a 5 sec che sarà il tempo minimo supplementare, dando il tempo agli altri offerenti di rilanciare.

Il rinnovo automatico

Di default il sistema imposta il rinnovo automatico delle aste che ha il compito di rimettere all'asta un lotto nel momento in cui questo non viene aggiudicato. Il venditore potrà vedere l'interruttore di rinnovo automatico nel dettaglio del lotto, in maniera tale da attivarlo e disattivarlo su ogni asta..

Stati dell'asta

Gli stati dell'asta sono delle condizioni in cui si trova l'annuncio in un preciso momento e che hanno influenza sulle azioni che l'utente può fare su di essa. Tutti i passaggi di stato sono registrati su un registro che è visibile esclusivamente al venditore, utile a monitorare l'andamento dell'annuncio.

Gli stati sono:

- Inserita
- In attesa di approvazione
- Rifiutata
- Programmata
- Asta in corso
- Asta completata
- Cancellata

Di seguito verranno illustrati uno per uno, nel dettaglio, tutti gli stati in cui può trovarsi l'asta.

Quando l'annuncio è caricato ma l'utente ancora non ha svolto nessuna azione per metterlo all'asta, lo stato dell'asta è "Inserita". Rimane tale fino a che l'utente non imposta l'asta e manda il veicolo in approvazione. Gli annunci con questo stato si trovano nella sezione "auto caricate" del garage.

In attesa di approvazione

Dopo che l'annuncio è stato caricato, l'utente può metterlo all'asta. Quando lo farà il sistema aprirà una finestra in cui l'utente dovrà specificare alcuni parametri prima di iniziare l'asta. Quando i parametri sono stati impostati l'annuncio passerà nella fase "In attesa di approvazione". In questa fase l'annuncio viene revisionato da parte dello staff di Cartoauction e dopo questa fase l'annuncio potrà essere accettato o rifiutato. Gli annunci con questo stato si trovano nella sezione "auto caricate" del garage.

Rifiutata

Questo è uno stato che assume l'asta quando viene rifiutata dopo essere stata posta ad approvazione. Può essere considerato uno stato transitorio in quanto dopo che l'asta è stata rifiutata, immediatamente dopo torna automaticamente nello stato "inserita", dallo stato "inserita" l'utente potrà apportare delle modifiche e rimettere in approvazione l'annuncio.

In questo caso l'utente riceverà una mail con la motivazione del rifiuto o comunque potrà trovare tutte le informazioni nel registro dell'asta.

L'annuncio si troverà nella sezione "Auto caricate" del garage.

Programmata

L'asta si trova in questo stato quando è stata approvata dallo staff di Car to Auction ed assegnata al prossimo lotto. In questo stato il veicolo sarà visibile nell'apposita pagina delle aste programmate. Mentre l'asta è in questo stato è comunque possibile apportare modifiche, ad ogni modifica l'annuncio sarà soggetto di nuovo ad approvazione.

Asta in corso

In questo stato l'asta è in corso per cui è possibile per i potenziali acquirenti fare offerte. Non è possibile per il venditore apportare modifiche all'annuncio oppure cancellare l'asta. Per qualsiasi segnalazione bisognerà contattare il servizio clienti aprendo un ticket o scrivendo una mail a supporto@cartoauction.com.

Asta completata

In questa fase l'asta si è conclusa e ci potranno essere due diversi esiti:

1) L'asta è terminata e risulta **aggiudicata**, in questo caso il venditore potrà trovare l'auto nella sezione delle auto vendute del garage, l'acquirente nella sezione delle aste vinte. Sia venditore che acquirente potranno usufruire della chat che comparirà per potersi scambiare i contatti e finalizzare l'affare.

2) L'asta è terminata e risulta **non aggiudicata**, può essere considerato uno stato transitorio in quanto dopo che l'asta è stata rifiutata, immediatamente dopo torna automaticamente nello stato "inserita", dallo stato "inserita" l'utente potrà apportare delle modifiche e rimettere in approvazione l'annuncio. Se l'impostazione di rinnovo automatico dell'annuncio è attiva allora l'annuncio tornerà automaticamente in asta nel lotto successivo alle stesse condizioni.

Cancellata

In questo stato l'asta viene cancellata a seguito di una motivata comunicazione da parte del venditore che l'ha richiesta. Se un'asta viene cancellata tutte le pre-autorizzazioni verranno sbloccate e ne verrà data comunicazione a tutti i partecipanti dell'asta.

Il registro degli stati

Il registro degli stati è un registro che si trova nel dettaglio del lotto, visibile esclusivamente al venditore che tiene traccia di tutti i passaggi di stato dell'asta, in questo modo è possibile ricostruire la storia di quel singolo lotto fino a che non viene aggiudicato o cancellato.

Tipologie di navigazione

Modalità ospite

Questa è la modalità in cui si trova l'utente quando naviga nel sito e non ha effettuato l'accesso.

Permette di visionare i prezzi attuali delle aste ma non sarà possibile fare offerte, n'è svolgere azioni legate all'account come aprire un ticket o caricare delle auto nel garage.

Modalità registrato

In questa modalità l'utente potrà navigare tutte le pagine disponibili, fare offerte, aprire ticket e modificare le impostazioni legate all'account come modificare il metodo di pagamento e altro.

Accesso alla piattaforma e tipologie di account

Registrazione

Il processo di registrazione avviene indistintamente se l'utente è un privato oppure un professionista, l'utenza che si crea al termine del processo di registrazione è impostata come un account privato di default. Una volta inseriti i dati richiesti nella procedura guidata basterà confermare l'indirizzo e-mail e l'utenza sarà pronta per l'utilizzo. È possibile accedere all'account anche se l'indirizzo e-mail non è verificato ma le funzionalità saranno limitate.

Tipologia account di default

Dopo aver creato un'utenza il sistema, di default, identifica l'utenza appena creata, come **privata**. Per passare ad un **account aziendale** è necessario accedere alle impostazioni e attraverso l'apposita funzione nella scheda "Tipologia account" impostare l'account aziendale e compilare i dati richiesti.

Acquirente

Fare un'offerta

Per fare un'offerta è necessario registrarsi, una volta registrato e validato l'account, sarà possibile partecipare ad un'asta. Per abilitare le offerte è necessaria una pre-autorizzazione sulla carta di un importo pari a € 10 che sarà addebitato sul metodo di pagamento impostato. Se non è presente un metodo di pagamento abbinato all'account non sarà possibile fare offerte. La pre-autorizzazione viene addebitata, indistintamente, **sia ad utenze private sia a quelle aziendali.**

Offerta minima successiva

Se il prezzo al momento dell'offerta supera i 30.000€, l'offerta minima dovrà essere superiore di 1.000€. Se il prezzo al momento dell'offerta è compreso tra 10.000€ e 30.000€, l'offerta minima dovrà essere superiore di 500€. Se il prezzo al momento dell'offerta è compreso tra 1.000€ e 10.000€, l'offerta minima dovrà essere superiore di 100€. Diversamente, l'offerta minima deve essere superiore di 10€.

Tipologie di offerta

Manuale

L'offerta manuale è la tipologia di offerta che si adotta solitamente, consiste nell'inserimento manuale di un importo da parte dell'utente, e quella cifra rimarrà tale fino a che verrà superata. Se un'offerta manuale viene superata, l'utente dovrà manualmente farne una nuova.

Automatica

L'offerta automatica consiste nell'inserimento di una cifra massima che si è disposti a spendere e il sistema farà automaticamente l'offerta minima necessaria ad essere la migliore fino al raggiungimento del budget inserito. Se si vuole superare il budget inserito bisognerà o impostare una nuova offerta automatica o provvedere con una manuale. Una volta impostata l'offerta automatica non sarà possibile modificarla o eliminarla, avrà la stessa valenza di un'offerta manuale con i suoi vincoli e obblighi. Quando il meccanismo di offerta automatica è attivo non sarà possibile fare offerte manuali.

La pre-autorizzazione

Quando viene effettuata una pre-autorizzazione sulla carta per abilitare le offerte, questa verrà sbloccata se l'utente non risulterà il vincitore dell'asta. È importante sottolineare che la pre-autorizzazione viene effettuata una sola volta quando si fa la prima offerta, sarà poi valida per fare offerte lungo tutto il corso della relativa asta.

Quando un'asta viene aggiudicata, all'utente aggiudicatario (il vincitore dell'asta) verrà confermata la pre-autorizzazione fatta in precedenza a titolo di costo di servizio.

Il periodo di ispezione

Il periodo di ispezione è una finestra temporale in cui è possibile richiedere al venditore la visione del veicolo. Questo è possibile attraverso un apposito pulsante nel dettaglio dell'asta. Una volta cliccato il pulsante il sistema darà la possibilità di inviare un messaggio al venditore per richiedere un appuntamento lasciando i propri contatti. È possibile richiedere l'ispezione del veicolo fino a 24H prima della fine dell'asta.

Ritiro o spedizione

Dopo essersi aggiudicato l'asta, nel dettaglio delle aste vinte che si trova nel garage si sbloccherà una chat privata con il venditore che permetterà all'utente di organizzarsi con esso per il ritiro o l'eventuale spedizione. Cartoauction non interviene in alcun modo in tutta la fase che riguarda il ritiro, la spedizione o il necessario per finalizzare l'acquisto. Acquirente e venditore possono mettersi d'accordo attraverso la chat nella fase post asta.

Venditore

Creazione dell'asta

Dal garage è possibile caricare e salvare un veicolo che poi potrà essere messo all'asta anche in un secondo momento. Quando si mette all'asta il veicolo dovrà essere approvato dallo staff di Cartoauction che esaminerà l'annuncio nel più breve tempo possibile, solitamente 24/48H.

Di seguito verranno illustrate step by step tutte le fasi dal caricamento alla messa in asta del veicolo.

Caricamento

La prima fase consiste nel caricare il veicolo nel garage per generare la scheda del veicolo, questo significa che verranno richiesti esclusivamente i dati del veicolo e nulla invece riguardo le impostazioni di asta. Una volta caricato il veicolo e generata la relativa scheda, questa si trova nella sezione "auto inserite" del garage e sarà possibile in qualsiasi momento impostare l'asta e mandare l'annuncio in approvazione, una volta accettata l'asta verrà assegnata al lotto disponibile immediatamente successivo a quello attuale.

Impostazioni dell'asta

Quando la scheda del veicolo è stata caricata allora sarà possibile impostare l'asta attraverso l'apposito pulsante, con una procedura guidata. Sarà necessario impostare o un prezzo di riserva o uno di partenza. Il passo successivo è quello della fase di approvazione. In caso di approvazione, l'asta verrà assegnata al lotto disponibile immediatamente successivo a quello attuale. In caso di non approvazione invece, l'annuncio si troverà sempre in auto inserite e l'utente potrà se lo ritiene necessario apportare modifiche e mandarlo nuovamente in approvazione.

Il prezzo di riserva

Il prezzo di riserva è il prezzo più basso a cui l'Utente Venditore è disposto a vendere il bene offerto. Se sceglie questa opzione allora il prezzo iniziale sarà pari a zero. Se al termine dell'asta l'offerta più alta non supera e/o eguaglia il prezzo di riserva, l'asta non sarà aggiudicata e il bene, pertanto, non sarà venduto. È data facoltà all'utente Venditore, durante il corso dell'asta, di annullare il prezzo di riserva indicato. In tale ipotesi il lotto sarà aggiudicato all'offerta valida più alta. Detta funzionalità è attiva fino a 24 ore prima della chiusura dell'asta, superata tale soglia non sarà più possibile rimuovere il prezzo di riserva.

Il prezzo iniziale è il prezzo di partenza dell'asta. Pertanto, l'offerta valida, superiore o uguale a detto prezzo iniziale, comporterà l'aggiudicazione dell'asta e la conseguente vendita del bene. Al di sotto di detto prezzo l'asta non sarà aggiudicata e il bene rimarrà invenduto.

Post asta

Se l'asta viene aggiudicata allora si sbloccherà una chat nel dettaglio dell'asta con cui venditore e acquirente potranno scambiarsi i contatti e mettersi d'accordo per procedere ad una corretta conclusione dell'affare.

Criteri di valutazione del veicolo

Lo staff di Cartoauction provvederà a valutare l'annuncio dell'asta attraverso diversi criteri, tra cui i principali:

- Tipologia veicolo
- Valore
- Condizioni
- Adatto ad essere venduto tramite asta

Il periodo di ispezione

Il periodo di ispezione è una finestra temporale in cui l'acquirente può richiedere al venditore la visione del veicolo. Questo è possibile attraverso un apposito pulsante nel dettaglio dell'asta. Quando l'acquirente invierà la richiesta il venditore riceverà una notifica via mail con il messaggio di testo e i contatti lasciati dall'acquirente, grazie a questi il venditore potrà accordarsi con il potenziale acquirente per la visione del veicolo.

Spedizione o ritiro

Dopo che un utente si è aggiudicato l'asta, nel dettaglio delle auto vendute, disponibile nel garage, si sbloccherà una chat privata con l'acquirente che permetterà al venditore di organizzarsi con l'acquirente per il ritiro o l'eventuale spedizione. Cartoauction non interviene in alcun modo in tutta la fase che riguarda il ritiro

o la spedizione del veicolo. Acquirente e venditore possono mettersi d'accordo attraverso la chat nella fase post asta o scambiandosi i contatti attraverso di essa.

Tipologia account

In questa sezione vengono introdotte le differenze, i limiti e i costi delle due tipologie di account: Privato e aziendale.

Profilo privato

Acquisto

Un profilo privato è sottoposto ad una pre-autorizzazione prima di poter essere abilitato a fare offerte su un'asta che non viene confermata se non risulterà aggiudicatario della stessa. In caso dovesse risultare aggiudicatario allora la pre-autorizzazione verrà confermata a titolo di costo di servizio. Non ci sono limiti nel numero di aste a cui si può partecipare.

Vendita

Un profilo privato nella vendita non è sottoposto a nessun costo e ha un limite massimo di due auto contemporaneamente all'asta, verranno conteggiate nel limite le aste con stato "In attesa di approvazione" e "asta in corso"

Profilo aziendale

Acquisto

Un profilo aziendale è sottoposto ad una pre-autorizzazione prima di poter essere abilitato a fare offerte su un'asta, che non viene confermata se non risulterà aggiudicatario della stessa. In caso dovesse risultare aggiudicatario allora la pre-autorizzazione verrà confermata a titolo di costo di servizio. Non ci sono limiti nel numero di aste a cui si può partecipare.

Vendita

Se ci si registra con un profilo aziendale si potrà scegliere un pacchetto per sottoscrivere un abbonamento secondo le proprie esigenze. I pacchetti si distinguono per il limite di auto che possono essere messe in contemporanea all'asta, verranno conteggiate nel limite le aste con stato "In attesa di approvazione" e "asta in corso".

* "In attesa di approvazione" saranno conteggiate come aste in corso fino a che lo stato rimarrà tale.

Abbonamenti mensili	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Prezzo	39 € + iva	69 € + iva	129 € + iva	Personalizzato
Limite auto all'asta	2	4	10	Personalizzato

Asta non viene aggiudicata

L'asta terminata con un prezzo inferiore a quello di riserva

Quando un'asta non viene aggiudicata perché non supera il prezzo di riserva allora, se il rinnovo automatico è attivo, viene automaticamente riassegnata al lotto successivo con le medesime impostazioni per tentare nuovamente di trovare un acquirente.

L'asta termina senza offerte

Se l'asta termina senza offerte allora, se il rinnovo automatico è attivo, viene automaticamente riassegnata al lotto successivo con le medesime impostazioni per tentare nuovamente di trovare un acquirente. La carenza di offerte potrebbe essere un segnale che il prezzo di partenza è eccessivo e converrebbe probabilmente rimodularlo per poter ottenere risultati migliori.

Problemi nella fase post-asta

Problemi con il venditore

Se il venditore non risponde alle richieste che fa l'acquirente, si invita quest'ultimo a fare una segnalazione alla piattaforma in maniera tale che possa prendere provvedimenti nei confronti degli utenti che adottano comportamenti scorretti.

Problemi con l'acquirente

Se l'acquirente non risponde alle richieste che fa venditore, si invita quest'ultimo a fare una segnalazione alla piattaforma in maniera tale che possa prendere provvedimenti nei confronti degli utenti che adottano comportamenti scorretti.