



Certificado de Garantía

Garantía Comercial del Vendedor de 24 meses



Última revisión: Noviembre de 2022 - Para pedidos anteriores a Noviembre de 2022, consulte la versión aplicable de los [Términos de Venta](#) y el [Certificado de garantía Back Market](#)

En la plataforma operada por Jung SAS (en adelante, «Back Market»), una empresa francesa cuyo domicilio social se encuentra en 199 rue Championnet 75018 París, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 80 049 476, los Compradores se benefician de la garantía contractual que se describe a continuación (la «Garantía Comercial del Vendedor»).

Los términos en mayúscula en esta Garantía Comercial del Vendedor tienen el significado que se les asigna (i) en esta Garantía Comercial del Vendedor cuando están definidos, o (ii) cuando no están definidos en esta Garantía Comercial del Vendedor, en los Términos de Venta [disponibles aquí](#).

1. ¿Qué cubre la Garantía Comercial del Vendedor?

La Garantía Comercial del Vendedor se aplica a todos los Productos comprados en www.backmarket.es. Durante los 24 meses posteriores a la fecha de entrega (o cualquier período más largo según lo especificado en la Hoja de Producto por el Vendedor), el Vendedor garantiza al Comprador que el Producto estará libre de defectos en los materiales y la mano de obra y se compromete a:

- proporcionar una respuesta al Comprador en las **24 horas** siguientes (excluyendo fines de semana y días festivos);
- proporcionar al Comprador una **etiqueta de devolución para la devolución del Producto defectuoso, de forma gratuita**, en el plazo de **1 día hábil** una vez que el Comprador haya completado el formulario disponible a través de su cuenta de cliente. El coste del envío para devolver el Producto será pagado por el Vendedor;
- ofrecer, lo más rápido posible y, en cualquier caso, **en los cinco días hábiles posteriores** a la recepción del Producto o Productos, una solución de reparación o reemplazo. En caso de sustitución o reparación, el Vendedor pagará el coste de envío del Producto sustituido o reparado al Comprador. Por razones logísticas, para Productos grandes o pesados (es decir, Productos que pesan más de 30 kg o con dimensiones de más de 1,5 m) y bicicletas eléctricas, el Vendedor tiene 30 días desde la recepción del Producto o Productos para ofrecer una solución de reemplazo o reparación. El reembolso se ofrecerá solo cuando la reparación o el reemplazo del Producto no sean posibles. En tal caso, el Comprador podrá devolver el Producto y recibir un reembolso total, o conservar el Producto y recibir un reembolso parcial.

La garantía comercial se proporciona de forma gratuita.

2. ¿Qué no está cubierto (exclusiones de garantía)?

La Garantía Comercial del Vendedor está excluida en los siguientes casos:

- cuando el Producto está oxidado o roto;
- cuando uno o más de los componentes del Producto hayan sido manipulados por el Comprador o un tercero no autorizado por el Vendedor;
- cuando el uso del Producto por parte del Comprador exceda de un llamado uso normal; es decir, un uso generalmente esperado de un producto similar;
- en caso de negligencia o falta de mantenimiento del Producto por parte del Comprador, o en caso de un accidente (p. ej., una caída) que ocurra después de la entrega del Producto.

Además, el desgaste normal del Producto no está cubierto por las garantías legales ni por la Garantía Comercial del Vendedor.

3. Asistencia de Back Market

El Comprador también se beneficiará de la asistencia de Back Market en virtud de la Garantía Comercial del Vendedor. Por lo tanto, si el Vendedor no valida una solución de reparación o reemplazo en los cinco días hábiles posteriores a la recepción del Producto o los Productos, Back Market deberá, en nombre y en representación del Vendedor y después de haber obtenido la opinión del Comprador, implementar una de las siguientes soluciones, dependiendo de la queja del Comprador: (i) reembolso del precio del pedido o del Producto en disputa al Comprador, (ii) devolución al Comprador de un Producto que se ajuste al Producto solicitado, (iii) solución de reparación del Producto no conforme.

4. Cómo beneficiarse de la Garantía Comercial del Vendedor

Las reclamaciones en virtud de la Garantía Comercial del Vendedor serán dirigidas por el Comprador directamente al Vendedor iniciando sesión en su cuenta de cliente y haciendo clic en el botón «Obtener ayuda» en el pedido correspondiente, o completando el formulario de contacto disponible [en este enlace](#).

El Comprador debe empacar el Producto que está devolviendo al Vendedor con cuidado para que no se dañe durante el transporte. El Comprador también debe asegurarse de la eliminación de sus datos personales antes de devolver el Producto y desconectarse de cualquier cuenta que esté conectada al mismo. Encontrará instrucciones sobre cómo eliminar datos personales [en este enlace](#) para cuentas de Google y [en este enlace](#) para cuentas de iCloud.

5. Responsabilidad

Back Market no es en modo alguno el Vendedor de los Productos, que son vendidos directamente por el Vendedor. Back Market actúa como un intermediario simple. La asistencia de Back Market en virtud de esta Garantía Comercial del Vendedor no excluye ni limita la responsabilidad del Vendedor hacia el Comprador. Si el Comprador desea iniciar un procedimiento legal, encontrará toda la información relacionada con la identidad del Vendedor en la Hoja del Vendedor o en la factura de venta correspondiente.

6. ¿Es esta garantía un seguro?

No, esta Garantía Comercial del Vendedor no es un seguro, y ningún Comprador o tercero es un asegurado o tercero beneficiario en virtud de esta Garantía Comercial del Vendedor. Es decir, no se aplica en caso de pérdida por parte del Comprador o robo. Además de la garantía legal y la Garantía del Vendedor, los Compradores podrán contratar un seguro pagado que cubra la rotura y el robo del Producto.

7. Derechos legales

La Garantía Comercial del Vendedor se ofrece además de la garantía legal debida por el Vendedor y, por lo tanto, no afecta a los derechos del Comprador en virtud de esta garantía legal. Para obtener más información sobre sus derechos legales, los Compradores pueden consultar los Términos de venta, [disponibles aquí](#). Productos

8. Legislación aplicable y solución de disputas

La Garantía Comercial del Vendedor se regirá por las leyes de España. En el caso de una disputa relacionada con esta Garantía del Vendedor, el Comprador podrá involucrar a un mediador de asuntos del consumidor de forma gratuita para la resolución amistosa de la controversia entre ellos y el Vendedor en los términos establecidos en las Condiciones de Venta, [disponibles aquí](#).

Tenga en cuenta que Back Market no es el Vendedor de los Productos. Si el Comprador desea iniciar un procedimiento legal, encontrará toda la información relacionada con la identidad del Vendedor en la Ficha del Vendedor o en la factura de venta correspondiente.