



Contrat de Garantie Commerciale



Mise à jour : Novembre 2022 - Pour les achats effectués avant Novembre 2022:
Référez-vous aux [Conditions Générales de Vente](#) et au [Certificat de Garantie](#) alors applicables

Sur la plateforme opérée par la société JUNG SAS dont le siège social est situé 199 rue Championnet 75018 Paris et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n°804 049 476 ("Back Market"), les Acheteurs bénéficient d'une garantie commerciale, dont les conditions sont décrites ci-dessous (le "Contrat de Garantie Commerciale").

Les termes en majuscules dans le présent Contrat de Garantie Commerciale ont la signification qui leur est attribuée (i) dans le présent Contrat de Garantie Commerciale lorsqu'ils sont définis, ou (ii) dans les Conditions Générales de Vente [disponibles ici](#).

1. Champ d'application du Contrat de Garantie Commerciale

Le Contrat de Garantie Commerciale s'applique à tous les Produits achetés sur www.backmarket.be. Pendant 12 mois après la date de livraison (sauf durée plus longue précisée sur la Fiche Produit par le Vendeur), en sus des droits dont l'Acheteur bénéficie au titre de la garantie légale de conformité, l'Acheteur bénéficie de :

- Faire bénéficier l'Acheteur d'une présomption de non-conformité : les défauts sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance;
- une réponse à toute réclamation **sous 24 heures** (hors week ends et jours fériés) ;
- une étiquette de retour pour renvoyer depuis la France métropolitaine, **sans frais**, le Produit défectueux, qui lui est adressée dans un délai d'un **jour ouvrable** après que l'Acheteur a complété le formulaire disponible sur son compte client. Les frais d'expédition pour le retour du Produit seront pris en charge par le Vendeur ;
- d'une solution de réparation ou de remplacement dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les **cinq jours ouvrables** suivant la réception du ou des Produits. En cas de remplacement ou de réparation, le Vendeur prendra en charge les frais d'expédition du Produit remplacé ou réparé à l'Acheteur. Pour des raisons logistiques, pour les Produits volumineux ou lourds (c'est-à-dire les Produits pesant plus de 30 kg ou dont les dimensions sont supérieures à 1,5 m) et les vélos électriques, le Vendeur dispose de 30 jours à compter de la réception du ou des Produits pour proposer une solution de remplacement ou de réparation. Le remboursement ne sera proposé que lorsque la réparation ou le remplacement du Produit ne sont pas possibles. Dans ce cas, l'Acheteur peut retourner le Produit et recevoir un remboursement total, ou conserver le Produit et recevoir un remboursement partiel.

La garantie commerciale est fournie à titre gratuit.

2. Exclusions du Contrat de Garantie Commerciale

L'application du Contrat de Garantie Commerciale est exclue dans les cas suivants:

- Lorsque le Produit est oxydé, brisé ou cassé ;
- Lorsque l'un ou plusieurs des composants du Produit ont été manipulés par l'Acheteur ou un tiers non autorisé par le Vendeur ;
- Lorsque l'utilisation du Produit par l'Acheteur dépasse une utilisation dite normale c'est-à-dire une utilisation habituellement attendue d'un produit semblable ;
- En cas de négligence ou de défaut d'entretien du Produit par l'Acheteur, ou encore en cas d'accident (par exemple une chute) survenu après la livraison du Produit.

En outre, l'usure normale du Produit n'est pas couverte par la Garantie Contractuelle Vendeur.

3. Assistance de Back Market

L'Acheteur bénéficie également de l'assistance de Back Market dans le cadre du Contrat de Garantie Commerciale. Ainsi, si le Vendeur ne valide pas de solution de réparation ou de remplacement dans les cinq jours ouvrables suivant la réception du ou des Produits, et si Back Market considère que la réclamation est justifiée, Back Market mettra en œuvre, pour le compte du Vendeur et après avoir recueilli l'avis de l'Acheteur, une des solutions suivantes, selon l'objet de la réclamation de l'Acheteur : (i) remboursement du prix de la commande ou du Produit litigieux à l'Acheteur, (ii) renvoi à l'Acheteur d'un Produit conforme au Produit commandé, (iii) solution de réparation du Produit non conforme.

4. Comment bénéficier du Contrat de Garantie Commerciale

Les réclamations au titre du Contrat de Garantie Commerciale sont adressées directement par l'Acheteur au Vendeur en se connectant à son compte client et en cliquant sur le bouton « Obtenir de l'aide » au niveau de la commande concernée, ou en remplissant le formulaire de contact disponible [sous ce lien](#).

L'Acheteur doit emballer le Produit qu'il renvoie au Vendeur avec précaution afin qu'il ne soit pas abîmé lors du transport. L'Acheteur doit également veiller à la suppression de ses données à caractère personnel avant tout renvoi du Produit et le déconnecter de tout compte qui serait connecté au Produit. L'Acheteur trouvera des instructions sur comment supprimer ses données personnelles [sous ce lien](#) s'agissant des comptes Google, et [sous ce lien](#) s'agissant des comptes iCloud.

5. Responsabilité

Back Market n'est en aucun cas le Vendeur des Produits, qui sont vendus directement par le Vendeur. Back Market agit en tant que simple intermédiaire. L'assistance de Back Market au titre du présent Contrat de Garantie Commerciale n'exclut pas ni ne limite la responsabilité du Vendeur envers l'Acheteur. Si l'Acheteur souhaite engager une procédure judiciaire, il trouvera toutes les informations relatives à l'identité du Vendeur dans la Fiche Vendeur ou sur la facture de vente correspondante.

6. La Garantie Vendeur est-elle une assurance ?

Non, le présent Contrat de Garantie Commerciale n'est pas une assurance, et aucun Acheteur ou tiers n'est un assuré ni tiers bénéficiaire dans le cadre de la présente Garantie Vendeur. Le Contrat de Garantie Commerciale ne s'applique pas en cas de perte du Produit par l'Acheteur ou de vol. En plus des garanties légales et de la Garantie Vendeur, l'Acheteur peut souscrire une assurance payante couvrant la casse et le vol du Produit.

7. Droit légaux

Le Contrat de Garantie Commerciale est offert en complément des garanties légales dues par le Vendeur, et n'affecte donc pas les droits de l'Acheteur au titre de ces garanties légales. Pour en savoir plus sur leurs droits légaux, les Acheteurs peuvent se référer aux dispositions légales reproduites en annexe du présent Contrat de Garantie Commerciale.

8. Loi applicable

Le Contrat de Garantie Commerciale est régi par le droit belge. En cas de litige relatif à la présente Contrat de Garantie Commerciale, l'Acheteur peut faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au Vendeur dans les conditions prévues dans les Conditions Générales de Vente, [disponibles ici](#).