

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").

Cette garantie commerciale est fournie par le Vendeur dont l'identité et les coordonnées figurent sur la fiche Vendeur associée au Produit, sur la facture de vente ainsi que sur la preuve de paiement de la commande.

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, le Vendeur garantit à l'Acheteur que le Produit sera exempt de défauts de conformité et de panne, et s'engage à fournir à l'Acheteur :

- 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 ;
- 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 possible. 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 le Contrat de Garantie Commerciale.

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 légal

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 français. 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](#).

Annexe : Reproduction des dispositions légales

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »