

Certificado de Garantia

24 meses de Garantia Comercial do Vendedor

Última revisão: Novembro de 2022 - Para encomendas anteriores a novembro de 2022, consultar a versão aplicável dos [Termos de Venda](#) e [Termos da garantia comercial](#)

Na plataforma operada pela Jung SAS (doravante denominada "Back Market"), uma empresa francesa com sede em 199 rue Championnet 75018 Paris, matriculada no Registo Comercial de Paris sob o número 80 049 476, os Compradores beneficiam da garantia contratual descrita abaixo (a "Garantia Comercial do Vendedor").

Os termos em maiúsculas nesta Garantia Comercial do Vendedor têm o significado que lhes é atribuído (i) na presente Garantia Comercial do Vendedor quando definidos ou (ii) quando não definidos na presente Garantia Comercial do Vendedor, nos Termos de Venda [disponíveis aqui](#).

1. O que é coberto pela Garantia Comercial do Vendedor?

A Garantia Comercial do Vendedor aplica-se a todos os Produtos adquiridos em [www.backmarket.pt](#). Durante 24 meses após a data de entrega (ou qualquer período mais prolongado, conforme especificado na Ficha de Produto pelo Vendedor), para além dos direitos dos quais o Comprador beneficia devido à garantia legal, o Comprador beneficia de:

- uma resposta no prazo de **24 horas** (excluindo fins-de-semana e feriados);
- uma **etiqueta de devolução para devolver o Produto não conforme, gratuitamente, no espaço de 1 dia útil** após o Comprador ter preenchido o formulário disponível através da sua conta de cliente. O custo de envio para devolução do Produto será pago pelo Vendedor;
- uma solução de reparação ou substituição, o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, no espaço de cinco dias úteis a contar do recebimento do(s) Produto(s), uma solução de reparação ou substituição. Em caso de substituição ou reparação, o Vendedor pagará o custo do envio do Produto substituído ou reparado ao Comprador. Por razões de logística, para Produtos grandes ou pesados (ou seja, Produtos com peso superior a 30 kg ou com dimensões superiores a 1,5 m) e bicicletas elétricas, o Vendedor tem 30 dias a contar do recebimento do(s) Produto(s) para oferecer uma solução de substituição ou reparação. O reembolso apenas será oferecido quando não for possível reparar ou substituir o Produto. Nesse caso, o Comprador pode devolver o Produto e receber um reembolso total, ou manter o Produto e receber um reembolso parcial.

A garantia comercial é fornecida gratuitamente.

2. O que não é coberto (exclusões de garantia)?

A Garantia Comercial do Vendedor é excluída nos seguintes casos:

- quando o Produto estiver oxidado ou partido;
- quando um ou mais dos componentes do Produto tiverem sido manipulados pelo Comprador ou por terceiros não autorizados pelo Vendedor;
- quando o uso do Produto pelo Comprador exceder o denominado uso normal, ou seja, um uso geralmente esperado de um produto semelhante;
- em caso de negligência ou falta de manutenção do Produto pelo Comprador, ou em caso de acidente (por exemplo, uma queda) que ocorra após a entrega do Produto.

Para além disso, o desgaste normal do Produto não está coberto pelas garantias legais nem pela Garantia Comercial do Vendedor.

3. Assistência do Back Market

O Comprador também beneficiará da assistência do Back Market ao abrigo da Garantia Comercial do Vendedor. Desta forma, se o Vendedor não validar uma solução de reparação ou substituição no espaço de cinco dias úteis após o recebimento do(s) Produto(s), e se o Back Market considerar a reivindicação justificada, o Back Market deverá, em nome do Vendedor e após ter obtido o parecer do Comprador, implementar uma das seguintes soluções, dependendo da reclamação do Comprador: (i) reembolso do preço da encomenda ou do Produto contestado ao Comprador, (ii) devolução ao Comprador de um Produto que esteja em conformidade com o Produto encomendado, (iii) solução de reparação do Produto não conforme.

4. Como beneficiar da Garantia Comercial do Vendedor

As reclamações ao abrigo da Garantia Comercial do Vendedor devem ser dirigidas pelo Comprador diretamente ao Vendedor, iniciando sessão na sua conta de cliente e clicando no botão "Obter Ajuda" na encomenda relevante, ou preenchendo o formulário de contacto disponível [nesta hiperligação](#).

O Comprador deve embalar o Produto que está a devolver ao Vendedor com cuidado para que o mesmo não fique danificado durante o transporte. O Comprador também deve garantir a exclusão dos seus dados pessoais antes de devolver o Produto e desconectar-se de qualquer conta que esteja conectada ao Produto. As instruções sobre como excluir dados pessoais podem ser encontradas [nesta hiperligação](#) para contas Google e [nesta hiperligação](#) para contas iCloud.

5. Responsabilidade

O Back Market não é de forma alguma o Vendedor dos Produtos, os quais são vendidos diretamente pelo Vendedor. O Back Market atua como um simples intermediário. A assistência do Back Market ao abrigo da presente Garantia Comercial do Vendedor não exclui nem limita a responsabilidade do Vendedor em relação ao Comprador. Se o Comprador pretender iniciar um procedimento legal, encontrará todas as informações relacionadas com a identidade do Vendedor na Ficha do Vendedor ou na fatura de venda correspondente.

6. Esta garantia é um seguro?

Não, esta Garantia Comercial do Vendedor não é um seguro, e nenhum Comprador ou terceiro é um segurador ou terceiro beneficiário ao abrigo desta Garantia Comercial do Vendedor. Ou seja, não se aplica em caso de perda pelo Comprador ou em caso de roubo. Para além da garantia legal e da Garantia do Vendedor, os Compradores podem contratar um seguro pago que cubra quebra e roubo do Produto.

7. Direitos legais

A Garantia Comercial do Vendedor é oferecida para além da garantia legal devida pelo Vendedor e, portanto, não afeta os direitos do Comprador ao abrigo da presente garantia legal. Para mais informações sobre os seus direitos legais, os Compradores podem consultar os Termos de Venda, [disponíveis aqui](#).

8. Lei Aplicável e Resolução de Litígios

A Garantia Comercial do Vendedor será regulada pelas leis de Portugal. Em caso de uma disputa relacionada com a presente Garantia do Vendedor, o Comprador pode envolver um mediador de assuntos do consumidor gratuitamente para a resolução amigável da disputa entre ele e o Vendedor nos termos estabelecidos nos Termos de Venda, [disponíveis aqui](#).

Note que o Back Market não é o Vendedor dos Produtos. Se o Comprador pretender iniciar um procedimento legal, encontrará todas as informações relacionadas com a identidade do Vendedor na Ficha do Vendedor ou na fatura de venda correspondente.