



# Certificato di garanzia

## Garanzia del Venditore di 12 mesi



Ultima revisione: Novembre 2022 - Per gli ordini effettuati prima di Novembre 2022, consultare la versione applicabile delle [Condizioni generali di Vendita](#) e la [Garanzia del Venditore](#)

Back Market richiede a tutti i Venditori che vendono Prodotti sul proprio marketplace [www.backmarket.it](http://www.backmarket.it) di offrire agli Acquirenti la garanzia commerciale descritta di seguito (la "Garanzia del Venditore").

I termini in maiuscolo in questa Garanzia del Venditore hanno il significato loro assegnato (i) in questa Garanzia del Venditore quando sono definiti, o (ii) quando non sono definiti in questa Garanzia del Venditore, nelle Condizioni generali di Vendita [disponibili qui](#).

### 1. Cosa copre la Garanzia del Venditore?

La Garanzia del Venditore si applica a tutti i Prodotti acquistati su [www.backmarket.it](http://www.backmarket.it). Per 12 mesi dopo la data di consegna (o qualsiasi periodo più lungo come specificato nella Scheda Prodotto dal Venditore), il Venditore garantisce all'Acquirente che il Prodotto sarà privo di difetti nei materiali e nella lavorazione e si impegna a:

- far beneficiare gli Acquirenti di una **presunzione di non conformità**: si presume che i difetti scoperti durante il periodo di Garanzia del Venditore esistessero al momento della consegna, a meno che il Venditore non possa dimostrare il contrario;
- fornire una risposta all'Acquirente entro **24 ore** (esclusi fine settimana e giorni festivi);
- Fornire all'Acquirente un'**etichetta di reso per la restituzione del Prodotto difettoso, gratuitamente entro 1 giorno lavorativo** dopo che l'Acquirente ha completato il modulo disponibile tramite il proprio account cliente. Le spese di spedizione per la restituzione del Prodotto saranno a carico del Venditore;
- Offrire, nel minor tempo possibile e comunque **entro cinque giorni lavorativi** dal ricevimento del/i Prodotto/i, una soluzione di riparazione o sostituzione. In caso di sostituzione o riparazione, il Venditore pagherà il costo di spedizione del Prodotto sostituito o riparato all'Acquirente. Per motivi logistici, per i Prodotti di grandi dimensioni o pesanti (ad es. Prodotti di peso superiore a 30 kg o con dimensioni superiori a 1,5 m) e per le biciclette elettriche, il Venditore ha 30 giorni di tempo dal ricevimento del/i Prodotto/i per offrire una soluzione di sostituzione o riparazione. Il rimborso sarà offerto solo quando la riparazione o la sostituzione del Prodotto non sono possibili. In tal caso, l'Acquirente può restituire il Prodotto e ricevere un rimborso totale, o conservare il Prodotto e ricevere un rimborso parziale.

La garanzia commerciale è fornita a titolo gratuito.

### 2. Cosa non è coperto (esclusioni di garanzia)

La Garanzia del Venditore è esclusa nei seguenti casi:

- quando il Prodotto è ossidato o rotto;
- quando uno o più componenti del Prodotto sono stati manipolati dall'Acquirente o da un terzo non autorizzato dal Venditore;
- quando l'uso del Prodotto da parte dell'Acquirente supera un cosiddetto uso normale, vale a dire un uso solitamente previsto per un prodotto simile;
- in caso di negligenza o omessa manutenzione del Prodotto da parte dell'Acquirente, o in caso di incidente (ad es. caduta) verificatosi dopo la consegna del Prodotto.

Inoltre, la normale usura del Prodotto non è coperta dalle garanzie legali né dalla Garanzia del Venditore.

### 3. Assistenza di Back Market

L'Acquirente beneficia inoltre dell'assistenza di Back Market nell'ambito del Contratto di Garanzia Commerciale. Pertanto, se il Venditore non convalida una soluzione di riparazione o sostituzione entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento del o dei Prodotti, Back Market applicherà, in nome e per conto del Venditore e dopo aver ottenuto il parere dell'Acquirente, una delle seguenti soluzioni, a seconda dell'oggetto del reclamo dell'Acquirente: (i) rimborso del prezzo dell'ordine o del Prodotto oggetto della controversia all'Acquirente, (ii) invio all'Acquirente di un Prodotto conforme al Prodotto ordinato, (iii) soluzione di riparazione del Prodotto non conforme.

### 4. Come ottenere il servizio di garanzia?

Per ottenere il servizio di garanzia dal Venditore ai sensi della presente Garanzia del Venditore, l'Acquirente deve contattare il Venditore accedendo al proprio account cliente Back Market o tramite il modulo di contatto [disponibile a questo link](#).

L'Acquirente deve imballare il Prodotto che restituisce al Venditore con cautela affinché non sia danneggiato durante il trasporto. L'Acquirente deve inoltre provvedere alla cancellazione dei propri dati personali prima di qualsiasi restituzione del Prodotto e disconnetterlo da qualsiasi account collegato al Prodotto. L'Acquirente troverà istruzioni su come eliminare i propri dati personali a [questo link](#) per quanto riguarda gli account Google e a [questo link](#) per quanto riguarda gli account iCloud.

### 5. Responsabilità

Back Market non è in alcun modo il Venditore dei Prodotti, che vengono venduti direttamente dal Venditore. Back Market agisce come un semplice intermediario e non risponde in caso di controversia in relazione alla presente Garanzia del Venditore.

### 6. Questa garanzia è un'assicurazione?

No, la presente Garanzia del Venditore non è un'assicurazione e nessun Acquirente o terzo è un assicurato o un terzo beneficiario ai sensi della presente Garanzia del Venditore. Vale a dire, non si applica in caso di smarrimento da parte dell'Acquirente o furto. Oltre alla garanzia legale e alla Garanzia del Venditore, gli Acquirenti possono stipulare un'assicurazione a pagamento che copra la rottura e il furto del Prodotto.

### 7. Diritti legali

La Garanzia del Venditore è offerta in aggiunta alla garanzia legale dovuta dal Venditore e pertanto non pregiudica i diritti dell'Acquirente ai sensi della presente garanzia legale. Per saperne di più sui loro diritti legali, gli Acquirenti possono fare riferimento alle Condizioni generali di Vendita, [disponibili qui](#).

### 8. Legge applicabile e risoluzione delle controversie

La Garanzia del Venditore è regolata dalle leggi italiane. In caso di controversia relativa alla presente Garanzia del Venditore, l'Acquirente può rivolgersi gratuitamente a un mediatore del consumo per la risoluzione stragiudiziale della controversia tra lui e il Venditore nei termini stabiliti nelle Condizioni generali di Vendita, [disponibili qui](#).

Si prega di notare che Back Market non è il Venditore dei Prodotti. Se l'Acquirente desidera avviare una causa legale, troverà tutte le informazioni relative all'identità del Venditore nella Scheda del Venditore o sulla fattura di vendita corrispondente.