



12 maanden Commerciële Garantie van de Verkoper



Laatst herzien: December 2022 - Voor bestellingen voor December 2022, zie de toepasselijke versie van [de Verkoopvoorwaarden](#)

Op het platform dat wordt beheerd door Jung SAS (hierna "Back Market"), een Frans bedrijf met maatschappelijke zetel in de 199 rue Championnet 75018 Parijs, geregistreerd in het handelsregister van Parijs onder nummer 80 049 476, kunnen kopers een beroep doen op de contractuele garantie die hieronder wordt beschreven (de "Commerciële Garantie van de Verkoper").

De termen met een hoofdletter in deze Commerciële Garantie van de Verkoper hebben de betekenis die eraan is toegekend (i) in deze Commerciële Garantie van de Verkoper indien ze zijn gedefinieerd, of (ii) indien ze niet zijn gedefinieerd in deze Commerciële Garantie van de Verkoper, in de verkoopvoorwaarden die [hier beschikbaar](#) zijn.

1. Wat valt onder de Commerciële Garantie van de Verkoper?

De Commerciële Garantie van de Verkoper is van toepassing op alle producten die zijn gekocht [op www.backmarket.nl](http://www.backmarket.nl). Gedurende 12 maanden na de leveringsdatum (of een langere periode zoals gespecificeerd op het Productfiche door de Verkoper) garandeert de Verkoper aan de Koper dat het Product vrij zal zijn van materiaal- en vervaardigingsfouten en verbindt zich ertoe:

- de Koper binnen **24 uur** een antwoord te geven (met uitzondering van weekenden en feestdagen);
- Binnen **1 werkdag** nadat de koper het formulier heeft ingevuld dat beschikbaar is via zijn klantaccount, de Koper een **retourlabel voor het retourneren van het defecte Product** te verstrekken. De verzendkosten voor het retourneren van het Product komen ten laste van de Verkoper;
- Zo snel mogelijk en in elk geval **binnen vijf werkdagen** na ontvangst van het/de product(en) een reparatie- of vervangingsoplossing aan te bieden. In geval van vervanging of reparatie, zal de Verkoper de kosten van verzending van het vervangen of gerepareerde Product aan de Koper betalen. Om logistieke redenen heeft de Verkoper voor grote of zware Producten (d.w.z. Producten met een gewicht van meer dan 30 kg of met afmetingen van meer dan 1,5 m) en elektrische fietsen, 30 dagen vanaf de ontvangst van het/de Product(en) om een vervangings- of reparatieoplossing aan te bieden. Terugbetaling wordt alleen aangeboden wanneer reparatie of vervanging van het product niet mogelijk is. In een dergelijk geval kan de Koper het Product retourneren en volledige terugbetaling verkrijgen, of het Product houden en gedeeltelijke terugbetaling verkrijgen.

De Commerciële garantie wordt gratis verstrekt.

2. Wat valt niet onder de garantie (uitsluitingen van garantie)?

De Commerciële Garantie van de Verkoper is in de volgende gevallen uitgesloten:

- wanneer het product geoxideerd of kapot is;
- wanneer een of meer van de onderdelen van het Product zijn gemanipuleerd door de Koper of een derde partij die niet door de Verkoper is geautoriseerd;
- wanneer het gebruik van het product door de Koper een zogenaamd normaal gebruik overschrijdt, d.w.z. gebruik dat gewoonlijk van een soortgelijk product mag worden verwacht;
- in geval van nalatigheid of gebrek aan onderhoud van het Product door de Koper, of in geval van een ongeval (bijv. een val) dat zich voordoet na de levering van het Product.

Bovendien wordt normale slijtage van het product niet gedekt door de wettelijke garanties of door de Commerciële Garantie van de Verkoper.

3. Bijstand van Back Market

De Koper kan ook gebruik maken van de bijstand van Back Market onder de Commerciële Garantie van de Verkoper. Indien de Verkoper een reparatie- of vervangingsoplossing niet binnen vijf werkdagen na ontvangst van het/de Product(en) valideert, zal Back Market, in naam van en namens de Verkoper en na advies van de Koper, een van de volgende oplossingen implementeren, afhankelijk van de klacht van de Koper: (i) terugbetaling van de bestelprijs of van het betwiste product aan de Koper, (ii) teruggave aan de Koper van een product dat in overeenstemming is met het bestelde product, (iii) reparatieoplossing van het niet-conforme product.

4. Hoe kunt u een beroep doen op de Commerciële Garantie van de Verkoper

Claims onder de Commerciële Garantie van de Verkoper worden door de Koper rechtstreeks aan de Verkoper gericht door in te loggen op hun klantaccount en te klikken op de knop "Hulp krijgen" op de betreffende bestelling, of door het contactformulier in te vullen dat beschikbaar is [via deze link](#).

De Koper moet het product dat hij aan de Verkoper retourneert zorgvuldig verpakken, zodat het tijdens het transport niet wordt beschadigd. De Koper moet er ook voor zorgen dat zijn persoonlijke gegevens worden verwijderd voordat het Product wordt geretourneerd en moet de verbinding met een account dat is verbonden met het Product verbreken. Instructies voor het verwijderen van persoonsgegevens vindt u [onder deze link](#) voor Google-accounts en [onder deze link](#) voor iCloud-accounts.

5. Aansprakelijkheid

Back Market is op geen enkele wijze de Verkoper van de Producten die rechtstreeks door de Verkoper worden verkocht. Back Market treedt op als eenvoudige tussenpersoon. De bijstand van Back Market onder deze Commerciële Garantie van de Verkoper sluit de aansprakelijkheid van de Verkoper jegens de Koper niet uit of beperkt deze niet. Indien Koper een gerechtelijke procedure wenst aan te spannen, vindt hij alle informatie met betrekking tot de identiteit van Verkoper in het Verkopersfiche of op de bijbehorende verkoopfactuur.

6. Is deze garantie een verzekering?

Nee, deze Commerciële Garantie van de Verkoper is geen verzekering en de Koper of derde is geen verzekerde of begunstigde derde onder deze Commerciële Garantie van de Verkoper. De garantie is met name niet van toepassing in geval van verlies door Koper of diefstal. Naast de wettelijke garantie en de Verkopersgarantie kunnen Kopers een betaalde verzekering afsluiten voor breuk en diefstal van het Product.

7. Wettelijke rechten

De Commerciële garantie van verkoper wordt aangeboden in aanvulling op de verplichte wettelijke garantie en heeft daarom geen invloed op de rechten van Koper onder deze wettelijke garantie. Voor meer informatie over hun wettelijke rechten, kunnen Kopers de Verkoopvoorwaarden raadplegen, die [hier beschikbaar zijn](#). Producten.

8. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

Op de Commerciële Garantie van de Verkoper is Nederlands recht van toepassing.

In geval van een geschil met betrekking tot deze Verkopersgarantie, kan de Koper een bemiddelaar voor consumentenzaken inschakelen om het geschil tussen hen en de Verkoper minnelijk op te lossen onder de voorwaarden die zijn uiteengezet in de Verkoopvoorwaarden, die [hier beschikbaar zijn](#).

Wij wijzen u erop dat Back Market niet de Verkoper van de Producten is. Indien Koper een gerechtelijke procedure wenst aan te spannen, vindt hij alle informatie met betrekking tot de identiteit van Verkoper in het Verkopersfiche of op de bijbehorende verkoopfactuur.