



Certificat de garantie

Garantie Contractuelle Vendeur 12 mois



Mise à jour : Août 2022 - Pour les achats effectués avant août 2022 :
Référez-vous aux [Conditions Générales de Vente](#) alors applicables

Sur la plateforme Back Market, tous les Vendeurs offrent aux Acheteurs une garantie commerciale, dont les conditions sont décrites ci-dessous (la "Garantie Contractuelle Vendeur").

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

1. Champ d'application de la Garantie Contractuelle Vendeur

La Garantie Contractuelle Vendeur 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 le Fiche Produit par le Vendeur), le Vendeur garantit à l'Acheteur que le Produit sera exempt de défauts de conformité et s'engage à :

- Faire bénéficier l'Acheteur d'une présomption de non-conformité : les défauts sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance ;
- Fournir une réponse à l'Acheteur **sous 24 heures** (hors week ends et jours fériés) ;
- Fournir à l'Acheteur une étiquette de retour pour renvoyer le Produit défectueux, **sans frais**, 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 ;
- Proposer, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les **cinq jours ouvrables** suivant la réception du ou des Produits, une solution de réparation ou de remplacement. 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.

2. Exclusions de la Garantie Contractuelle Vendeur

L'application de la Garantie Contractuelle Vendeur 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

En outre, l'Acheteur bénéficie de l'assistance de Back Market qui agit en tant que tiers-arbitre. Ainsi, si le Vendeur ne respecte pas ses obligations à l'égard de l'Acheteur aux termes de la Garantie Contractuelle Vendeur, Back Market mettra en oeuvre, au nom et 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, et, le cas échéant (iv) mise à disposition de l'Acheteur d'une étiquette prépayée pour retourner le Produit, et ce, dans les conditions prévues par les Conditions Générales de Vente, [disponibles ici](#).

4. Comment exercer la Garantie Contractuelle Vendeur

Les réclamations au titre de la Garantie Contractuelle Vendeur sont adressées directement par l'Acheteur au Vendeur en se connectant à son compte client Back Market ou via le formulaire de contact disponible [sous ce lien](#).

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 et sa responsabilité ne pourra être recherchée en cas de litige relatif à la présente Garantie Contractuelle Vendeur.

6. La Garantie Contractuelle Vendeur est-elle une assurance ?

Non, la présente Garantie Contractuelle Vendeur n'est pas une assurance, et aucun Acheteur ou tiers n'est un assuré ni tiers bénéficiaire dans le cadre de la présente Garantie Contractuelle Vendeur. La Garantie Contractuelle Vendeur 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 Contractuelle Vendeur, l'Acheteur peut souscrire une assurance payante couvrant la casse et le vol du Produit.

7. Droit légaux

La Garantie Contractuelle Vendeur est offerte 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 Conditions Générales de Vente, [disponibles ici](#).

8. Loi applicable

La Garantie Contractuelle Vendeur est régie par le droit belge. En cas de litige relatif à la présente Garantie Contractuelle Vendeur, 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](#). Il est rappelé que Back Market n'est pas le Vendeur des Produits. 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.