

CONDICIONES GENERALES DE VENTA | BACK MARKET 1 JULIO 2020

ESTA PÁGINA NO TIENE MUCHA GRACIA, LA VERDAD... 🙄
(EN COMIC SANS MS LE DAMOS UN TOQUE, AL MENOS)

Las versiones anteriores de las condiciones generales de venta pueden consultarse [aquí](#)

Artículo 1. Preámbulo

1.1 Las presentes condiciones generales de venta rigen la relación contractual entre un Comprador y un Vendedor, como resultado de la compra de un Producto reacondicionado en la Plataforma (véanse las definiciones de las palabras con mayúscula en el artículo 2 a continuación).

1.2 La sociedad JUNG S.A.S., sociedad anónima simplificada, cuyo domicilio social se encuentra en 152/154 boulevard Macdonald, 75019 París, Francia, e inscrita en el Registro Mercantil de París con el n.º 804 049 476 y cuyo número de IVA intracomunitario es FR 67804049476, con correo electrónico de contacto hola@backmarket.es, que no vende ningún Producto en la Plataforma, pone a disposición del Comprador la Plataforma distinguida bajo el nombre «Back Market» que tiene por objeto ponerle en contacto con Vendedores y ofrecerle diferentes servicios detallados en las condiciones generales de uso [disponibles aquí](#), las cuales rigen la relación entre el Comprador y JUNG S.A.S.

Artículo 2. Definiciones

En el presente contrato, siempre que aparezcan las siguientes palabras en singular o en plural, con una mayúscula, tendrán el siguiente significado:

Comprador	hará referencia a toda persona física mayor de edad con capacidad para celebrar actos jurídicos, así como toda persona jurídica de derecho privado que no actúe con fines profesionales, titular de una cuenta de cliente.
CGV	hará referencia a las presentes condiciones generales de venta que rigen las relaciones entre los Compradores y los Vendedores.
Ficha de Producto	hará referencia a la descripción de un Producto, la cual incluirá como mínimo el precio con impuestos expresado en euros, una descripción de las características esenciales del Producto incluido, en particular, la marca, el modelo y el estado del Producto.
Ficha de Vendedor	hará referencia a la descripción de un Vendedor, la cual incluirá como mínimo su nombre comercial (y, si es diferente, su denominación social), la dirección de su establecimiento (y, si es diferente, la dirección de su domicilio social), su número de registro en el Registro Mercantil, su número de teléfono y su dirección de correo electrónico.
Plataforma	hará referencia a la página web disponible en la dirección www.backmarket.es y en otras extensiones territoriales como www.backmarket.fr , www.backmarket.it , www.backmarket.de , www.backmarket.be , que permite, en particular, poner en contacto a Compradores y Vendedores para la compra de Productos.

Productos	hará referencia a productos reacondicionados de todo tipo.
Vendedor o reacondicionador	hará referencia a todo vendedor profesional de Productos registrado en la Plataforma.

Artículo 3. Ámbito de aplicación, aceptación y modificaciones de las CGV

3.1 Las CGV tienen por objeto enmarcar la relación contractual entre el Comprador y el Vendedor resultante de la venta de un Producto en la Plataforma. No regirán las relaciones entre los Compradores y JUNG S.A.S. que estarán sometidas a las condiciones generales de uso que pueden consultarse en la Plataforma.

3.2 Las CGV deberán ser aceptadas, sin reservas, por cada Comprador antes de cualquier compra de Producto. El Comprador deberá leer atentamente las CGV, aceptarlas y guardarlas en un soporte duradero para poder consultarlas en caso de que sea necesario. El rechazo de las CGV al realizar un pedido impedirá que el Comprador pueda finalizar su pedido. Además, una vez que hayan sido aceptadas las CGV, que el pedido haya finalizado y que el Vendedor haya confirmado la disponibilidad del Producto pedido, se enviarán por correo electrónico las CGV al Comprador para que pueda guardar una copia y consultarla en caso de que sea necesario.

3.3 Las CGV están sujetas a cambios. Por tanto, se invita al Comprador a que preste atención cuando lea y acepte las CGV con cada pedido puesto que estas habrán podido variar entre dos pedidos sucesivos. Además, todas las versiones de las CGV están permanentemente disponibles en la Plataforma.

Artículo 4. Creación de la cuenta de cliente

4.1 Para poder realizar un pedido de un Producto en la Plataforma, es necesario crear una cuenta de cliente en la Plataforma según las modalidades descritas en las condiciones generales de uso de la Plataforma que pueden consultarse en la Plataforma. La creación de una cuenta de cliente podrá producirse antes de cualquier compra o con motivo de una compra. Una misma cuenta de cliente permitirá acceder a la Plataforma independientemente de la extensión de la página (backmarket.fr, backmarket.de, backmarket.es, backmarket.it, etc.).

4.2 Se informa al Comprador de que su nombre, apellidos, fecha de nacimiento, dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil y dirección física y, para el Comprador que sea persona jurídica, su denominación social, dirección del domicilio social, número IVA Intracomunitario y el nombre, apellidos, cargo, dirección de correo electrónico, número de teléfono de la persona física que la represente en la Plataforma, serán comunicados al Vendedor para permitirle satisfacer el pedido.

Artículo 5. Pedido de Productos y obligación de pago

5.1 Para poder comprar un Producto, se debe ser titular de una cuenta de cliente activa, es decir, no cerrada o crear una cuenta de cliente. El pedido de Productos en la Plataforma se realiza a los Vendedores que cumplimentan las Fichas de Vendedores, las Fichas de Productos, así como los métodos y gastos de envío. En este sentido, los Vendedores son los únicos responsables (i) de la veracidad y exhaustividad (a) de los datos que figuren en la Ficha de Vendedor y (b) de la descripción del Producto en la Ficha de Producto, así como (ii) de la plena conformidad del Producto con su descripción en la Ficha de Producto.

5.2 El usuario seleccionará el Producto o los Productos que desee comprar. A continuación, hará clic en «Añadir a la cesta», seleccionará su método de envío y la garantía comercial de la que desee beneficiarse e indicará su dirección de envío. Se le informará entonces del importe total de su pedido. En caso de que no haya iniciado sesión con su cuenta de cliente, se invitará al usuario a iniciar sesión o a crear su cuenta de cliente. A continuación, el Comprador leerá las CGV y, si se trata de su primera compra, también las condiciones generales de uso de la Plataforma disponibles en la Plataforma. Una vez que haya leído las CGV y, si procede, las condiciones generales de uso de la Plataforma, el Comprador deberá aceptarlas y guardarlas en un soporte duradero. Únicamente entonces el Comprador podrá hacer clic en el icono «Confirmar y pagar». El Comprador seleccionará a continuación su método de pago y comunicará los datos necesarios para

la finalización de su pago. Finalmente, se le invitará a hacer clic en «Confirmar el pago» lo que conlleva una obligación de pago para el Comprador.

5.3 No obstante, se informa al Comprador de que la venta no se concluye en ese momento. En efecto, al tratarse de Productos que son bienes de ocasión, puede que el Vendedor solo disponga de un solo bien en existencias y, en la medida en que las existencias del Vendedor no están conectadas a la Plataforma, el Vendedor dispondrá de un plazo de 24 horas laborables para confirmar la posibilidad de satisfacer el pedido. La venta de los Productos se celebrará por tanto entre el Comprador y el Vendedor en el momento en que el Vendedor haya confirmado la disponibilidad de dichos Productos. En caso de que se confirme la disponibilidad de los Productos, la venta se concluirá y se adeudará el importe del pedido al Comprador. En caso de que algún Producto no esté disponible o de ausencia de confirmación de su disponibilidad por parte del Vendedor en el plazo de 24 horas antes indicado, el pedido se cancelará automáticamente y la venta se considerará que no se concluyó en ningún momento. Los datos del pago realizado por el Comprador serán entonces inmediatamente suprimidos.

5.4 Los pedidos realizados por un Comprador son independientes entre sí y en caso de que un pedido se refiera a la compra de varios Productos, cada compra será independiente entre sí. Por tanto, en caso de que una o varias compras no hayan sido objeto de confirmación por parte del Vendedor o los Vendedores, los demás pedidos del Comprador no estarán cancelados y el Comprador estará obligado a pagar el pedido o pedidos que no hayan sido cancelados. Del mismo modo, cuando un solo Producto de un mismo pedido que incluya como mínimo 2 Productos no esté disponible, el pedido no se cancelará y la venta se concluirá para el otro o los otros Productos disponibles. En consecuencia, el hecho de que uno o varios Productos pedidos a uno o varios Vendedores en la Plataforma no estén disponibles no conllevará la cancelación de la totalidad del pedido ni de los demás pedidos, al estar el Comprador obligado por la parte del pedido, el otro o los demás pedidos relativos a los demás Productos disponibles.

5.5 Los métodos de pago disponibles en la Plataforma son en particular los siguientes: (i) pago por tarjeta bancaria en un solo plazo mediante el sistema de pago seguro 3D Secure establecido por JUNG S.A.S y su proveedor de pagos, (ii) pagos por tarjeta bancaria en 3 o 4 plazos mediante el sistema de pago seguro establecido por JUNG S.A.S y su proveedor de pagos y el (iii) pago con códigos (de pago, de reducción o promocionales).

5.6 JUNG S.A.S. percibirá, a través de su proveedor de pago, el precio de los pedidos pagados por el Comprador por cuenta del Vendedor y le abonará dicho precio una vez deducida su comisión de intermediación. Los datos de pago del Comprador no se comunicarán en ningún momento a los Vendedores, los cuales recibirán únicamente los datos de contacto del Comprador necesarios para la comunicación con el Vendedor y el tratamiento de su pedido, es decir, su nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, dirección física y número de teléfono móvil, así como la dirección de envío.

5.7 Cuando el importe del pedido sea equivalente o superior a 120 €, el Vendedor conservará el escrito que constate la venta durante un plazo de 10 años a partir de la fecha de entrega y garantizará en todo momento el acceso a dicho documento al Comprador que lo solicite.

Artículo 6. Entrega y gastos de envío

6.1 Los Productos presentados a la venta en la Plataforma disponible a partir de la página backmarker.es solo podrán entregarse en España, salvo que el Vendedor ofrezca el envío a otro territorio.

6.2 Los Productos se enviarán a la dirección de envío indicada por el Comprador al realizar el pedido. Los plazos y métodos de envío serán indicados por el Vendedor que será el único responsable de su pleno cumplimiento. Los Productos pedidos se enviarán y entregarán por cuenta y riesgo del Vendedor, pero el Comprador podrá, a través de su cuenta de cliente, realizar el seguimiento de su pedido y, si ha seleccionado un método de envío con seguimiento, del envío.

6.3 La fecha de entrega dependerá en particular del método de envío seleccionado por el Comprador. Cuando el Comprador seleccione un método de envío, se le comunicará un plazo de entrega. En su defecto, la entrega del Producto pedido no podrá sufrir ningún retraso injustificado ni, en cualquier caso, superar el plazo de 30 días.

6.4 Salvo que se indique lo contrario al realizar el pedido, deberá pagarse el envío. El coste del envío dependerá de la ubicación del Vendedor, de la dirección y el método de envío

seleccionado por el Comprador. El coste de envío se indicará en euros impuestos incluidos y se comunicará al Comprador antes de cualquier pago por su parte.

6.5 Cuando el Comprador haya seleccionado un método de envío con seguimiento, podrá seguir la entrega del Producto pedido directamente en la Plataforma a través de su cuenta de cliente y/o en la página web del transportista.

6.6 En la entrega del Producto, el Comprador verifica el buen estado del Producto y, en caso de anomalía (paquete dañado, roto, embalaje abierto, falta de Producto o dañado), se invita al Comprador a hacer una reserva inmediatamente cuando al recibir el Producto. El Comprador tiene 72 horas hábiles desde la entrega del Producto para señalar esta anomalía a través de la Plataforma.

Artículo 7. Modalidades de pago

7.1 Pago en 1 plazo por tarjeta bancaria: Al realizar la compra de un Producto en la Plataforma, el Comprador podrá pagar en un plazo indicando los datos necesarios para el pago por tarjeta bancaria. A este respecto, el Comprador proporcionará el número de su tarjeta bancaria, su fecha de caducidad y su criptograma y pagará a través de la interfaz de pago seguro de la Plataforma. El Vendedor no recibirá dichos datos.

7.2 Códigos de pago, de reducción y promocionales

7.2.1 Códigos: Al realizar la compra de un Producto en la Plataforma, el Comprador podrá utilizar un código de pago, de reducción o un código promocional. Dichos códigos podrán utilizarse en la Plataforma independientemente de la extensión de la página web (backmarket.fr, backmarket.es, backmarket.it, backmarket.de, etc.) y serán válidos para todos los Productos puestos en venta en la Plataforma hasta su fecha de vencimiento y según las condiciones específicas de cada código. El Comprador podrá obtener dichos códigos en el contexto de operaciones de patrocinio o promocionales implementadas por JUNG S.A.S., Vendedores o terceros.

7.2.2 Tipo de códigos: los códigos de pago representan un valor monetario (X euros), los códigos de reducción representan un porcentaje de reducción (X %) y los códigos promocionales corresponden a una oferta particular (por ejemplo, «el seguro «rotura y robo» gratuito durante 1 año por un mínimo de compra»). Cada código se someterá a las condiciones generales descritas a continuación en el artículo 7.2.3 y será objeto de una descripción y de condiciones particulares relativas a su tipo, valor, fecha de validez y condiciones de uso que el Comprador deberá haber aceptado antes de cualquier compra de dicho código o, si no lo ha comprado, antes de cualquier uso de dicho código.

7.2.3 Condiciones generales de los códigos: salvo que se indique lo contrario en la descripción de los códigos, (i) los códigos no serán acumulables entre sí (es decir, que el Comprador no podrá utilizar varios códigos para un mismo pedido), (ii) los códigos no podrán utilizarse con los gastos de envío, (iii) los códigos no serán intercambiables ni reembolsables (es decir, que si el Comprador no utiliza un código antes de su fecha de vencimiento o en caso de reembolso del pedido pagado en su totalidad o parcialmente con un código, el código se habrá perdido definitivamente), (iv) los códigos que tengan un valor monetario podrán utilizarse en varias ocasiones (es decir, que el valor del código monetario no utilizado permanecerá disponible en el monedero virtual desde la cuenta de cliente del Comprador hasta la fecha de vencimiento del código) y (v) los códigos no podrán utilizarse con un pedido ya validado.

Artículo 8. Transferencia de propiedad y riesgos

La transferencia de propiedad y riesgos se producirá cuando se haya completado el envío, es decir, cuando el Producto pedido se haya entregado físicamente al Comprador o a un tercero designado por el Comprador. Cuando el Comprador encargue el envío del Producto a un transportista distinto al ofrecido por el Vendedor, la transferencia de propiedad y riesgos se producirá cuando se entregue el Producto al transportista.

Artículo 9. Evaluación de los Vendedores

El Comprador podrá evaluar a su Vendedor o Vendedores, así como el Producto o los Productos en la Plataforma. Una vez finalizado su pedido, el Comprador podrá evaluar la prestación del Vendedor, así como el Producto, gracias al sistema de evaluación disponible en la Página web. Se

informa al Comprador de que junto a su evaluación figurará la fecha de su compra y los criterios de clasificación de las evaluaciones. Además, el Comprador dispondrá de la posibilidad de modificar su evaluación en todo momento.

Artículo 10. Comunicaciones en la Plataforma

El Comprador y el Vendedor se comprometen a comunicarse entre ellos únicamente a través de sus cuentas respectivas. Excepcionalmente, por ejemplo, cuando la cuenta de cliente del Comprador haya sido cerrada, el Comprador y el Vendedor podrán comunicarse a través de sus direcciones de correo electrónico respectivas. A este respecto, se informa al Comprador de que recibirá unos correos electrónicos y/o notificaciones (i) indicándole que su pedido ha sido recibido y comunicado al Vendedor y comunicándole las condiciones generales de uso de la Plataforma disponibles en la Plataforma, (ii) confirmándole que el Vendedor acepta el pedido y enviándole las CGV o, por el contrario, informándole de que el Vendedor no puede satisfacer el pedido, (iii) notificándole al Comprador cualquier evento en el seguimiento de su pedido. Una vez entregado el Producto, se invitará al Comprador a dar su opinión sobre el Producto y el Vendedor.

Artículo 11. Derecho de desistimiento

11.1 Este artículo de las CGV solo se aplicará a los Compradores que puedan ser considerados consumidores o no profesionales con arreglo al artículo tres (3) de Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, LGDCU). Los Compradores que no puedan ser considerados consumidores o no profesionales no gozarán de ningún derecho de desistimiento.

11.2 El Comprador consumidor o no profesional podrá ejercer su derecho de desistimiento libremente en un plazo de 30 días naturales a partir de que adquiera, por él mismo o un tercero indicado por él, la posesión material de su pedido. En caso de pedido relativo a varios Productos enviados por separado, el plazo de 30 días comenzará a correr a partir del día que éste o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de dichos Productos. El día de la recepción del Producto no se contará en dicho plazo de 30 días y, si el plazo de 30 días vence en sábado, domingo o día festivo o no laborable, se prorrogará hasta el siguiente primer día hábil.

11.3 Para comunicar su desistimiento, el Comprador consumidor o no profesional se conectará a su cuenta e indicará claramente su desistimiento haciendo clic en el botón «Solicitar ayuda» al nivel de pedido correspondiente. Indicará su nombre, apellidos, dirección, fecha de pedido, fecha de entrega y la descripción del Producto. El Comprador podrá utilizar igualmente el formulario de desistimiento incluido en el anexo de las CGV o notificar su desistimiento por medio de una declaración clara y sin ambigüedades, mediante correo postal a la dirección física del Vendedor o por medios electrónicos utilizando la dirección de correo electrónico del Vendedor tal como se indique en su Ficha de Vendedor. Para que JUNG S.A.S pueda asesorar al Comprador en su solicitud de desistimiento, el Comprador deberá enviar una copia del formulario debidamente cumplimentado a la siguiente dirección: hola@backmarket.es. Se informa al Comprador de que el simple envío del formulario a JUNG S.A.S no basta para validar la solicitud de desistimiento. Siempre que se ejerza el derecho de desistimiento en línea, el Vendedor acusará recibo en un soporte duradero.

11.4 El Comprador consumidor o no profesional dispondrá entonces de un plazo máximo de 14 días a partir de la comunicación al Vendedor de su desistimiento para remitir el Producto o Productos a la dirección postal del Vendedor que figura en la Ficha de Vendedor, a no ser que el Vendedor solicite la devolución a otra dirección que comunique al Comprador o que ofrezca recuperar el Producto o Productos él mismo. El Comprador deberá embalar el Producto o Productos que devuelva al Vendedor con precaución, pero tendrá libertad para seleccionar la modalidad de envío del Producto o Productos y para suscribir o no un seguro en caso de pérdida, robo o destrucción de su paquete. Puesto que el Producto deberá devolverse en su estado original, el Comprador deberá procurar igualmente suprimir sus datos personales antes de toda devolución de Producto y desconectarlo de cualquier cuenta que pueda estar conectada al Producto. Salvo que se disponga lo contrario en la Ficha de Vendedor, el Vendedor no asumirá ninguno de estos gastos ni el coste del transporte. Aunque se recomienda al Comprador consumidor o no profesional que elija un envío con seguimiento del paquete, se le informa de que,

salvo que se disponga lo contrario en la Ficha de Vendedor, **todos los gastos y riesgos asociados a la devolución del Producto o Productos al Vendedor correrán a cargo del Comprador.**

11.5 Solo se aceptarán los Productos devueltos completos y en el estado en que se vendieron (es decir, en el estado descrito en la Ficha de Producto, salvo para el Comprador consumidor o no profesional que haya indicado que el Producto recibido estaba en un estado diferente al descrito en la Ficha de Producto).

11.6 En caso de que se reúnan todas las condiciones relativas al ejercicio del derecho de desistimiento, el Vendedor reembolsará al Comprador consumidor o no profesional el importe total de su pedido, incluidos los gastos de envío, salvo en caso de que el Comprador hubiera seleccionado otro método de envío más caro que el método de envío estándar, en cuyo caso el Vendedor no estará obligado a reembolsar los gastos adicionales con respecto al coste del envío estándar. Las modalidades de reembolso serán las siguientes: (i) cuando el Comprador haya pagado en un plazo por tarjeta, la tarjeta empleada será acreditada con el importe del pedido, (ii) cuando el Comprador haya pagado en 3 o 4 plazos por tarjeta bancaria con gastos, según las condiciones indicadas por el colaborador de JUNG S.A.S. que ofrezca el plazo en varios plazos.

11.7 El Comprador solo incurrirá en responsabilidad respecto a la depreciación del Producto como resultado de manipulaciones distintas a las necesarias para establecer la naturaleza, las características y el correcto funcionamiento de dicho Producto.

Artículo 12. Información general sobre las garantías legales

Los Productos ofrecidos en la Plataforma tienen la consideración de productos de segunda mano a efectos legales. En el contexto de la **garantía legal de conformidad**, el Comprador consumidor o no profesional:

- dispondrá de un plazo de **un año a partir de la entrega del bien** para actuar contra el Vendedor, en virtud del artículo 123 de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (LGDCU);
- podrá elegir entre la **reparación o la sustitución del Producto**, con sujeción a las condiciones previstas por el artículo 119 y siguientes de la LGDCU, si bien, por tener los Productos la consideración legal de productos de segunda mano, la sustitución del Producto no es exigible al Vendedor (en virtud del artículo 120, letra g, de la LGDCU);
- quedará
- - quedará exonerado de presentar la prueba de la existencia del defecto de conformidad del Producto durante los seis meses siguientes a la entrega del mismo (en virtud del artículo 124 de la LGDCU).

La garantía legal de conformidad se aplicará independientemente de la **garantía comercial** que pueda cubrir eventualmente al Producto descrita en el artículo 15 de presente CGV.

El alcance de los derechos conferidos al Comprador consumidor o no profesional por dicha garantía legal pueden ser consultados en los artículos 114 y siguientes de LGDCU.

Con independencia de la garantía legal de conformidad, únicamente aplicable a aquellos Compradores consumidores o no profesionales incluidos dentro del "concepto general de consumidor y de usuario" que recoge el artículo 3 de la LGDCU, los Compradores podrán decidir recurrir a la **garantía contra vicios ocultos** del Producto de conformidad con los artículos 1124 y 1486 del Código Civil español; en tal caso, podrá optar entre la resolución de la venta o una rebaja proporcional del precio..

Artículo 13. Garantía legal de conformidad

13.1 **La conformidad:** El Vendedor entregará un Producto conforme con el contrato y responderá de los defectos de conformidad en la entrega y resultantes del embalaje, las instrucciones de montaje o de la instalación cuando esta haya sido puesta a su cargo por el contrato o se haya realizado bajo su responsabilidad.

13.1.1 A este respecto, el Producto se considerará conforme con el contrato (i) cuando sea apto para su uso habitualmente esperado de un producto semejante y, si procede, (a) si se corresponde con la descripción ofrecida por el Vendedor y posee las cualidades que este haya presentado al Comprador en forma de muestra o de modelo o (b) si presenta las cualidades que un comprador puede esperar legítimamente teniendo en cuenta las declaraciones públicas realizadas por el Vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado O (ii) cuando presente las características definidas de mutuo acuerdo por las partes o sea apto para todo uso especial requerido por el Comprador, comunicado al Vendedor y que este haya aceptado.

13.1.2 Los defectos de conformidad que aparezcan en un plazo de seis (6) meses a partir de la entrega del Producto se considerará que existían en el momento de la entrega, salvo que se demuestre lo contrario. En efecto, el Vendedor podrá rebatir dicha presunción si no es compatible con la naturaleza del Producto o el defecto de conformidad alegado.

13.1.3 Aunque el Comprador tenga derecho a exigir la conformidad del Producto con el contrato, no podrá, sin embargo, impugnar la conformidad alegando un defecto que conocía o no podía ignorar cuando celebró el contrato (por ejemplo, el Comprador no podrá invocar el defecto de conformidad resultante de microrayaduras de la pantalla cuando la Ficha de Producto indique expresamente que la pantalla contiene microrayaduras).

13.2 **En caso de defecto de conformidad:** El Comprador elegirá entre la reparación y la sustitución del Producto. No obstante, el Vendedor podrá no proceder según la elección del Comprador si dicha elección conlleva un coste manifiestamente desproporcionado respecto a la otra modalidad, habida cuenta del valor del Producto o de la importancia del defecto. El Vendedor procederá entonces, salvo imposibilidad, según la modalidad no seleccionada por el Comprador.

13.2.1 En caso de que resulte imposible la reparación y la sustitución del Producto, el Comprador podrá devolver el Producto y recibir la devolución del precio o conservar el Producto y recibir la devolución de una parte del precio. Se le ofrecerá la misma posibilidad (i) en caso de que la solución solicitada, ofrecida o acordada con arreglo al artículo 13.2 anterior no pueda aplicarse en el plazo de un mes a partir de la reclamación del Comprador o (ii) si dicha solución no puede aplicarse sin mayores inconvenientes para el Comprador habida cuenta de la naturaleza del Producto y del uso que busca. No obstante, la resolución de la venta no podrá pronunciarse si el defecto de conformidad es menor.

13.2.2 La aplicación del artículo 13 tendrá lugar sin coste alguno para el Comprador. Además, el Comprador podrá en todo momento solicitar que se le asignen daños y perjuicios.

13.3 **Prescripción de la acción:** La acción resultante del defecto de conformidad prescribirá en el plazo de un año a partir de la entrega del bien. No obstante, se informa al Comprador de que el aplazamiento del punto de partida, la suspensión o la interrupción de la prescripción no podrá tener como efecto el aplazamiento del plazo de prescripción extintiva por encima de los veinte años a partir del día de nacimiento del derecho.

Artículo 14. Garantía legal de vicios ocultos

14.1 **Vicios ocultos:** Además de la garantía legal de conformidad, el Comprador gozará de la garantía legal de vicios ocultos. En efecto, el Vendedor tendrá la obligación de ofrecer la garantía de vicios ocultos del Producto vendido que no lo hagan apto para el uso al que esté destinado o que reduzcan tanto dicho uso que el Comprador no lo habría comprado o habría pagado un precio menor si los hubiera conocido.

14.2 **En caso de vicios ocultos:** El Comprador podrá bien devolver el Producto, bien conservar el Producto y recibir la devolución de una parte del precio. En caso de que el Vendedor conociera los vicios del objeto, deberá abonar daños y perjuicios al Comprador, además de la devolución del precio que haya recibido. En caso de que el Vendedor ignorara los vicios del Producto, solo estará obligado a la restitución del precio y a reembolsar al Comprador los gastos ocasionados por la venta. En caso de que el Producto que tenía vicios haya perecido como consecuencia de su mala calidad, la pérdida será atribuible al Vendedor, que deberá al Comprador la restitución del precio y otras indemnizaciones explicadas anteriormente. Sin embargo, la pérdida ocasionada por caso fortuito correrá por cuenta del Comprador.

14.3 **Prescripción de la acción:** La acción resultante de vicios insubsanables deberá ser iniciada por el Comprador en un plazo de dos años a partir del descubrimiento del vicio. No

obstante, se informa al Comprador de que el aplazamiento del punto de partida, la suspensión o la interrupción de la prescripción no podrá tener como efecto el aplazamiento del plazo de prescripción extintiva por encima de los veinte años a partir del día de nacimiento del derecho.

Artículo 15. Las garantías comerciales y servicio postventa ofrecidos por los Vendedores

Todo Vendedor propone al Comprador una garantía comercial y un servicio postventa, además de las garantías legales, del seguro de pago contra la rotura y el robo previsto en el artículo 16 a continuación y de la intervención de JUNG S.A.S. prevista en el artículo 17.2 a continuación. El Vendedor lo indica en su Ficha de Vendedor y el Comprador recibe el contrato escrito de garantía comercial ofrecida por el Vendedor con la confirmación de pedido por parte del Vendedor.

El Vendedor ofrece la garantía comercial a título gratuito, por un plazo de 12 meses minimum a 24 meses. Según lo previsto en la garantía comercial, el Vendedor se compromete a ofrecer un servicio postventa conforme con criterios cualitativos más amplios que los previstos por las garantías legales. En este sentido, el Comprador estará exento de presentar la prueba de la existencia del defecto de conformidad del Producto durante 12 meses. Además, el vendedor recuperará el producto no conforme en un plazo de 24 horas mediante el suministro de una etiqueta de devolución. Se ofrecerá el cambio, la reparación o el reembolso en un plazo de cinco días a partir de la recepción del producto por parte del vendedor. Se ofrecerá una solución de cambio, reparación o reembolso en plazo de cinco días maximum a partir de la recepción del Producto por parte del Vendedor.

Artículo 16. Seguro de pago contra la rotura y el robo

Además de las garantías previstas en los artículos 13, 14 y 15 anteriores y de la intervención de JUNG S.A.S., el Comprador podrá suscribir, en el momento de su compra en la Plataforma, un seguro que cubra la rotura y el robo de su Producto. Puesto que las modalidades y el precio del seguro dependen del precio del Producto y de las opciones seleccionadas por el Comprador, se invitará a este a leer las condiciones generales y particulares de seguro que se le comunicarán previamente a la suscripción de este, antes del pago de su pedido.

Artículo 17. Reclamaciones

17.1 Las reclamaciones relativas a un Producto o a un Vendedor las enviará el Comprador directamente al Vendedor a través de la cuenta de cliente, salvo si esta está cerrada.

17.1.1 Para el Comprador cuya cuenta de cliente esté activa: el Comprador se compromete a comunicarse con el Vendedor únicamente a través de su cuenta de cliente. El Comprador y el Vendedor podrán seguir la reclamación desde sus cuentas respectivas.

17.1.2 Para el Comprador cuya cuenta de cliente esté cerrada: el Comprador enviará su reclamación relativa a un Producto a hola@backmarket.es procurando indicar el número y la fecha de su pedido y JUNG S.A.S se encargará a continuación de comunicar la reclamación del Comprador al Vendedor y, a la inversa, de comunicar la respuesta del Vendedor al Comprador por correo electrónico.

17.1.3 En cualquier caso, el Vendedor se compromete a responder a la reclamación del Comprador en un plazo de 24 horas. Cuando la reclamación se haga a través de la cuenta de cliente, el Comprador y el Vendedor podrán seguir su avance desde sus cuentas respectivas. Se informa al Comprador de que el Vendedor será el único responsable del tratamiento de su reclamación, así como del servicio postventa y de los Productos que venda en la Plataforma. Sin embargo, JUNG S.A.S podrá intervenir, según las condiciones estipuladas en el artículo 17.2 a continuación, en caso de que el Comprador encuentre alguna dificultad con un Vendedor.

17.2 Intervención de JUNG S.A.S.: JUNG S.A.S ofrece a los Compradores que se encuentren con alguna dificultad con un Vendedor su intervención cuando se reúnan las siguientes condiciones acumulativas: (i) el Comprador dispone de una cuenta de cliente activa, es decir, una cuenta que no esté cerrada, (ii) el Comprador ha formulado su reclamación dentro de los plazos de garantía legales y a través de su cuenta de cliente, (iii) el Vendedor no ha aportado ninguna (o una respuesta satisfactoria) al Comprador en el plazo de 24 horas a partir de reclamación, (iv) la reclamación del Comprador se refiere a una falta de conformidad y/o un vicio oculto del

Producto. En caso de que se reúnan todas las condiciones, el Comprador podrá solicitar la intervención de JUNG S.A.S que se compromete en primer lugar a intervenir en condición de árbitro. En tal caso, JUNG S.A.S. solicitará al Vendedor, según el objeto de la reclamación del Comprador, que: (i) reembolse el precio del pedido o del Producto litigioso al Comprador, (ii) que remita al Comprador un Producto conforme con el Producto pedido, (iii) que ofrezca una solución de reparación o de sustitución cuando el producto no esté conforme o (iv) que ponga a disposición del Comprador una etiqueta de franqueo pagado para devolver el Producto. La solución ofrecida por JUNG S.A.S., si satisface al Comprador, se impondrá al Vendedor. En caso de que no aplique la solución propuesta por JUNG S.A.S. en el plazo de cinco días hábiles a partir de su notificación al Vendedor, JUNG S.A.S. se compromete a continuación a reemplazar al Vendedor. En caso de que la solución propuesta por JUNG S.A.S. no pueda aplicarse en la práctica por esta (por ejemplo, si se ha solicitado al Vendedor que repare el Producto que el Comprador le haya remitido y que el Vendedor no remite el Producto a JUNG S.A.S), JUNG S.A.S. aplicará una solución diferente pero adaptada una vez haya consultado la opinión del Comprador.

Artículo 18. Responsabilidad de los Vendedores y limitaciones de responsabilidad

18.1 Los Vendedores se comprometen a respetar los términos de las CGV y a no vulnerar ninguna norma legal o reglamentaria de orden público. En particular, los Vendedores se comprometen a (i) indicar información real y exhaustiva (a) en sus descripciones de la Ficha de Vendedor y (b) la descripción del Producto en la Ficha de Producto y a (ii) asegurarse de la plena conformidad del Producto con su descripción en la Ficha de Producto. Además, los Vendedores serán responsables de cumplir los plazos y métodos de envío que hayan indicado. De manera general, los Vendedores serán los únicos responsables del tratamiento de las reclamaciones de los Compradores, así como de sus servicios postventa y de los Productos que vendan en la Plataforma.

18.2 Como excepción a lo anterior, los Vendedores no serán considerados responsables cuando el Producto esté oxidado, roto y/o cuando uno o varios de los componentes del Producto hayan sido manipulados por el Comprador. Además, los Vendedores no serán responsables del incumplimiento por parte de un Comprador de su legislación nacional o de la legislación del país en el que resida. Los Vendedores tampoco serán responsables en caso de uso de los Productos por un Comprador que supere un uso considerado normal, es decir, un uso habitualmente esperado con un producto parecido por un consumidor o un no profesional. Por último, los Vendedores no serán responsables en caso de mal uso, negligencia o defecto de mantenimiento de un Producto por parte del Comprador ni en caso de desgaste normal del Producto, de accidente acaecido después de la entrega o de fuerza mayor. Puesto que el Producto deberá devolverse en su estado original, el Comprador deberá procurar igualmente suprimir sus datos personales antes de toda devolución de Producto y desconectarlo de cualquier cuenta que pueda estar conectada al Producto. El Vendedor no será considerado responsable en caso de violación de la seguridad de los datos personales que haya sido causada por el incumplimiento del presente artículo.

Artículo 19. Datos personales y cookies

Los datos personales del Comprador serán tratados por JUNG S.A.S. y algunos de ellos serán comunicados a los Vendedores. Además, JUNG S.A.S. utiliza cookies. Las políticas de datos personales y cookies se precisan en los documentos «[Protección de datos](#)» y «[cookies](#)».

Artículo 20. Condiciones generales de venta aplicables

Las condiciones generales de venta aplicable a las compras realizadas en la Plataforma desde las diferentes extensiones de las páginas web (backmarket.fr, backmarket.es, backmarket.it, backmaket.de, etc.) podrán ser ligeramente diferentes entre sí, en particular por motivos de disposiciones obligatorias del derecho nacional del país de la extensión de cada página web. En consecuencia, puede que las condiciones generales de venta de la página backmarket.es sean ligeramente diferentes de aquellas de la página backmaket.fr o de las páginas web del resto de extensiones. En tal caso, el Comprador estará vinculado por las condiciones generales de venta de la página web en la que haya realizado su pedido.

Artículo 21. Derecho aplicable, resolución de litigios y jurisdicción competente

21.1 Las presentes CGV se rigen por el Derecho español.

21.2 En caso de cualquier conflicto relativo a la formación, celebración, ejecución, interpretación, validez o infracción de las presentes CGV, o de cualquiera de sus modificaciones, o a la relación con un Vendedor, las Partes se comprometen a intentar la resolución amistosa de sus diferencias.

21.3 Se informa al Comprador de que podrá, si lo desea, recurrir gratuitamente a un mediador de consumo para la resolución amistosa del litigio que le enfrente al Vendedor. A este respecto, el Comprador podrá utilizar gratuitamente la plataforma en línea de resolución de litigios implementada por la Comisión Europea dirigiéndose a la siguiente dirección <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.

21.4 En caso de que el Comprador no haya recurrido a la mediación, la mediación ha sido infructuosa o en caso de que no prosperen otras diligencias que el Comprador haya podido emprender para tratar de lograr una resolución amistosa de su controversia con el Vendedor, el Comprador podrá ejercitar las pertinentes acciones judiciales, quedando sometida la competencia judicial a la jurisdicción española.

ANEXO I

FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

A la atención de: (indique aquí el nombre de su vendedor)

Por la presente le notifico mi desistimiento del contrato relativo a la venta del bien o de los bienes indicados a continuación:

Bien o bienes*:.....

Pedido/s el*:.....

Recibido/s el*:

Nombre y apellidos*:

Dirección*:

Número de pedido:

Motivo del desistimiento (opcional):

Fecha*:.....

Firma (únicamente en caso de notificación del presente formulario en formato impreso):

(*) *mención obligatoria*