

## CONDICIONES GENERALES DE USO | BACK MARKET FEBRERO 2021

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

Para ver la [versión anterior](#).

### Article 1. Preámbulo

1.1 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 nº 804 049 476 y cuyo número de IVA intracomunitario es FR 67804049476, con correo electrónico de contacto hola@backmarket.es, pone a disposición la Plataforma (véanse las definiciones de palabras con mayúscula en el artículo 2 a continuación) que tiene por objeto poner en contacto a compradores con vendedores profesionales de Productos en conformidad con las normas de funcionamiento indicadas a continuación.

1.2 JUNG S.A.S. no es bajo ningún concepto vendedor o revendedor de los Productos en la Plataforma, los cuales son vendidos directa y exclusivamente por los Vendedores. JUNG S.A.S. actúa como intermediario, permitiendo que los Vendedores ofrezcan sus Productos a la venta y que los Compradores puedan adquirirlos.

### Article 2. Definiciones

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

<b>Comprador</b>	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.
<b>CGU</b>	hará referencia a las presentes condiciones generales de uso que rigen las relaciones entre los Compradores y JUNG S.A.S.
<b>Ficha de Producto</b>	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.
<b>Ficha de Vendedor</b>	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, su número de teléfono y su dirección de correo electrónico.
<b>Plataforma</b>	hará referencia a la página web disponible en la dirección <a href="http://www.backmarket.es">www.backmarket.es</a> y en otras extensiones territoriales como <a href="http://www.backmarket.it">www.backmarket.it</a> , <a href="http://www.backmarket.de">www.backmarket.de</a> , <a href="http://www.backmarket.be">www.backmarket.be</a> ,

	etc. que permite, en particular, poner en contacto a Compradores y Vendedores para la compra de Productos.
<b>Productos</b>	hará referencia a productos reacondicionados de todo tipo que se ofrecen en la Plataforma.
<b>Servicios</b>	hará referencia a los servicios ofrecidos por JUNG S.A.S. en la Plataforma, como, por ejemplo, el servicio de puesta en contacto de los Compradores con los Vendedores, la puesta a disposición de una cuenta de cliente mediante la cual el Comprador puede comprar Productos a los Vendedores, acceder a las facturas de los Vendedores, contactar con un Vendedor (en particular si tiene que formular alguna reclamación respecto a un Producto), diagnosticar su teléfono, hacer un seguimiento de sus pedidos, de sus reventas, crear alertas, etc.
<b>Vendedor o reacondicionador</b>	hará referencia a todo vendedor profesional de Productos registrado en la Plataforma.

### **Article 3.   Ámbito de aplicación, aceptación y modificaciones de las CGU**

**3.1** Las CGU tienen por objeto establecer las normas de acceso a la Plataforma y de uso de los Servicios. No regirán las relaciones entre los Compradores y los Vendedores, las cuales se someterán a las condiciones generales de venta disponibles en la Plataforma.

**3.2** Las CGU deberán ser aceptadas, sin reservas, por cada usuario en el momento de la creación de su cuenta, ya se produzca independientemente de cualquier pedido de Producto o cuando se realice el primer pedido de Producto. El usuario deberá leer atentamente las CGU, aceptarlas y guardarlas en un soporte duradero para poder consultarlas en caso de que sea necesario. El rechazo de las CGU en el momento de la creación de su cuenta de cliente impedirá al usuario que pueda crear su cuenta de cliente y, por tanto, beneficiarse de los Servicios y de la Plataforma. El usuario que haya aceptado las CGU se compromete a respetar sus cláusulas durante toda la duración de uso de la Plataforma.

**3.3** Las CGU están sujetas a cambios. Las nuevas CGU se aplicarán a todo Comprador que las haya aceptado a partir de su fecha de entrada en vigor. El rechazo de las nuevas CGU por un Comprador conllevará el cierre de su cuenta de cliente, lo cual le impedirá utilizar la Plataforma para realizar nuevos pedidos (véase el artículo 5 «Cierre de la cuenta de cliente»).

### **Article 4.   Creación de la cuenta de cliente**

**4.1** Para poder optar a los Servicios, deberá crearse una cuenta de cliente 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** La creación de una cuenta de cliente solo estará autorizada a las personas físicas mayores de edad que dispongan de la capacidad para celebrar actos jurídicos y a las personas jurídicas de derecho privado que no actúen con fines profesionales. Requerirá la comunicación de una dirección de correo electrónico y la creación de una contraseña. Las personas físicas indicarán su nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil y dirección física y las personas jurídicas indicarán el nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil de la persona física que la represente en la Plataforma, y cuando se realice una compra, su denominación social, dirección del domicilio social y número IVA intracomunitario. Dichos datos se recogerán y tratarán tal como se explica en el documento [«Protección de datos»](#).

**4.3** Es obligatorio proporcionar datos exactos, completos y actualizarlos para garantizar el correcto desarrollo de los Servicios. A este respecto, el Comprador se compromete igualmente a actualizar su cuenta de cliente y a aportar sin demora toda modificación relativa a dichos datos. El Comprador será el único responsable de las consecuencias que puedan derivarse del suministro de datos falsos, inválidos, erróneos u obsoletos.

**4.4** La dirección de correo electrónico y la contraseña constituirán las credenciales de conexión a la cuenta de cliente. Las credenciales de conexión son estrictamente personales y el Comprador se compromete a mantener la confidencialidad de su contraseña. A este respecto, el Comprador será el único autorizado a utilizar la Plataforma con su cuenta de cliente y se compromete a no permitir a ninguna otra persona el acceso a su cuenta de cliente. El Comprador deberá tomar todas las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de su contraseña, restricciones de acceso a su ordenador y otros equipos. En caso de que el Comprador tenga conocimiento de un acceso a su cuenta de cliente por parte de un tercero, el Comprador se compromete a informar de ello a JUNG S.A.S sin demora por correo electrónico a la dirección [support@backmarket.fr](mailto:support@backmarket.fr).

**4.5** El Comprador se compromete a crear y utilizar una sola cuenta de cliente independientemente de la extensión de la página web (backmarket.fr, backmarket.de, backmarket.es, backmarket.it, etc.) desde la que accederá a la Plataforma. Toda excepción a dicha norma, en particular para cuentas de clientes de Compradores que sean personas jurídicas, deberá ser objeto de una solicitud explícita del Comprador y de una autorización expresa y específica de JUNG S.A.S. El hecho de crear o utilizar una o varias cuentas de cliente, al mismo tiempo o después de que una primera cuenta de cliente se haya cerrado, bajo su propia identidad o la de un tercero, sin haber solicitado y obtenido la autorización de JUNG S.A.S, podrá conllevar el cierre de la cuenta o cuentas de cliente, lo cual impedirá que el Comprador utilice la Plataforma para realizar nuevos pedidos (véase el artículo 5 «Cierre de la cuenta de cliente»).

## **Article 5. Cierre de la cuenta de cliente**

**5.1 Cierre de la cuenta de cliente por parte del Comprador:** el Comprador podrá cerrar libremente su cuenta de cliente en cualquier momento y sin previo aviso conectándose a su cuenta de cliente a través de la página web de la Plataforma o escribiendo un correo electrónico a [legal@backmarket.com](mailto:legal@backmarket.com) o por correo postal a «Back

Market, Service Juridique / Responsable Données Personnelles, 152 Boulevard Macdonald, 75019 París, Francia», indicándonos su nombre, apellidos, dirección de correo electrónico y, si es posible, su referencia de cliente. El cierre de la cuenta de cliente surtirá efecto como máximo 30 días después de la fecha de notificación por parte del Comprador de su deseo de cerrar su cuenta de cliente, siempre que no haya ningún pedido en curso. En caso contrario, el cierre de la cuenta de cliente por parte del Comprador surtirá efecto cuando venza el plazo de desistimiento del artículo 11 de las condiciones generales de venta disponibles en la Plataforma.

**5.2 Cierre de la cuenta de cliente de un Comprador por parte de JUNG S.A.S.** : JUNG S.A.S podrá cerrar la cuenta de cliente de un Comprador cuando este haya rechazado las nuevas CGU (véase el artículo 3.3) y/o cuando un mismo Comprador haya creado más de una cuenta de cliente (véase el artículo 4.5) y/o cuando el Comprador haya incumplido las obligaciones resultantes de las CGU.

**5.2.1 Información del Comprador:** JUNG S.A.S. se compromete a informar al Comprador de su intención de cerrar su cuenta de cliente enviándole un correo electrónico que indique los motivos que la llevan a contemplar dicho cierre. Servicios disponibles durante el plazo anterior al cierre efectivo de la cuenta de cliente: acceso al historial de pedidos, contactos con el Vendedor o los Vendedores, acceso a las facturas que el Comprador deberá descargar obligatoriamente para conservar una copia local y duradera, acceso al historial de reventas de productos, modificación del perfil y acceso a las alertas, además el Comprador deberá retirar obligatoriamente el dinero de su monedero electrónico antes del cierre de su cuenta de cliente. El Comprador mantendrá por supuesto la posibilidad de formular una reclamación y de recurrir a las garantías legales durante los plazos previstos en las condiciones generales de venta [disponibles aquí](#).

**5.3 Consecuencias del cierre:** El Comprador dejará de poder realizar pedidos de Productos en la Plataforma ni se beneficiará de los Servicios. A pesar del cierre de su cuenta, independientemente de quien la realice y la causa, el Comprador podrá, durante los dos (2) años siguientes a la entrega del último Producto pedido en la Plataforma, recurrir a las garantías legales según las condiciones estipuladas en el artículo 13.2.2 a continuación.

## **Article 6. Precio de los servicios**

Los Servicios corren a cargo del Comprador. El importe exacto de los servicios pagados a JUNG S.A.S se indica antes de la confirmación del pedido por parte del Comprador.

## **Article 7. Relaciones entre JUNG S.A.S. y los Vendedores**

Los Vendedores serán profesionales que, dado que desean vender sus Productos en la Plataforma, se habrán registrado en la Plataforma y habrán celebrado un contrato con JUNG S.A.S. No existe ningún vínculo de capital entre JUNG S.A.S. y los Vendedores, los cuales son todos independientes de JUNG S.A.S., pero que le pagan, en particular, como contrapartida del servicio de intermediación, una comisión sobre el precio de los pedidos realizados por los Compradores. El pago de dicha comisión no influirá en la

clasificación de las ofertas de los Vendedores que dependerá de otros parámetros que pueden consultarse en la Plataforma.

## **Article 8. Pedido de Productos**

**8.1** 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. No se podrá exigir la responsabilidad de JUNG S.A.S. en caso de que la Ficha de Vendedor o la Ficha de Producto esté incompleta o sea inexacta ni en caso de diferencia entre la descripción del Producto tal como se desprenda de la Ficha de Producto y el estado real del mismo. El Vendedor establecerá libremente el precio del Producto.

**8.2** 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. 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 indicará la dirección de envío y leerá las CGV disponibles en la Plataforma y las condiciones generales de uso de 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 «Continuar». El Comprador seleccionará a continuación su método de pago y comunicará los datos necesarios para la finalización de su pago. Se le invitará por último a hacer clic en «Validar y pagar», lo cual conlleva una obligación de pago para el Comprador.

**8.3** 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.

**8.4** 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.

**8.5** 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).

**8.6** 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.

**8.7** 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.

## **Article 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 Plataforma. 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.

## **Article 10. Comunicaciones de Back Market**

**10.1** El Comprador recibirá de JUNG S.A.S. notificaciones en su cuenta de cliente, así como correos electrónicos en la dirección de correo electrónico que haya indicado al crear su cuenta de cliente o más adelante. Una vez finalizada la creación de su cuenta

de cliente, el Comprador recibirá un correo electrónico confirmándole que su cuenta se ha creado con éxito. Una vez finalizado su pedido, el Comprador 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, (ii) confirmándole que el Vendedor acepta el pedido y enviándole las condiciones generales de venta í 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.

**10.2** El servicio de atención al cliente de JUNG S.A.S. está disponible de lunes a viernes (excepto días no laborables) entre las 9:00 y las 13:00 en el número de teléfono (+33) 9 75 18 56 64 o por correo electrónico a [hola@backmarket.es](mailto:hola@backmarket.es). Está a disposición de los Compradores para toda consulta o reclamación relativa a los Servicios o la Plataforma. Para toda consulta o reclamación relativa a los Productos, la aplicación de las garantías ofrecidas por los Vendedores, el derecho de desistimiento, el envío, etc. el servicio de atención al cliente de Back Market hará todo lo posible transmitir las consultas o reclamaciones de los Compradores a los Vendedores y servir de intermediario entre ellos. No obstante, los Compradores comprenden y aceptan que el servicio de atención al cliente de los Vendedores está cubierto por ellos mismos y no por JUNG S.A.S. que solo tendrá, en este caso, una función de transmisión de la información.

## **Article 11. Códigos de pago, de reducción y promocionales**

**11.1 Códigos:** JUNG S.A.S. podrá ofrecer a los Compradores que se beneficien de códigos de pago, de reducción o promocionales que podrán utilizar en la Plataforma independientemente de la extensión de la página ([backmarket.fr](http://backmarket.fr), [backmarket.es](http://backmarket.es), [backmarket.it](http://backmarket.it), [backmarket.de](http://backmarket.de), etc.). Dichos códigos serán válidos con todos los Productos en venta en la Plataforma hasta su fecha de vencimiento y según las condiciones propias 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.

**11.2 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 11.3 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.

**11.3 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 salvo que se indique lo contrario, (iii) los códigos no serán intercambiables ni reembolsables (es decir, que si el Comprador no

utiliza un código antes de su fecha de vencimiento, 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.

## **Article 12. Reclamaciones**

**12.1 Las reclamaciones relativas a los Servicios** se enviarán al servicio de atención al cliente de JUNG S.A.S. según las condiciones indicadas en el artículo 10.2 de las presentes CGU.

**12.2. Las reclamaciones relativas a los Productos** las enviará el Comprador directamente al Vendedor a través de su cuenta de cliente, salvo si esta está cerrada.

12.2.1 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 y dispondrán de un sistema de alerta en la pestaña «Solicitar ayuda».

12.2.2 Para el Comprador cuya cuenta de cliente esté cerrada: el Comprador enviará su reclamación relativa a un Producto 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.

12.2.3 En cualquier caso, se informa al Comprador de que el Vendedor será el único responsable del tratamiento de su reclamación y del servicio postventa de los Productos que venda en la Plataforma. Sin embargo, JUNG S.A.S podrá intervenir, según las condiciones estipuladas en el artículo 13.3 a continuación, en caso de que el Comprador encuentre alguna dificultad con un Vendedor.

**12.3 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 insatisfactoria) 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 se 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.

**12.4 Exclusión de la intervención de JUNG S.A.S.:** Los Compradores no podrán beneficiarse de la intervención de JUNG S.A.S tal como se describe en el artículo 12.3 anterior cuando el Producto esté oxidado, roto y/o cuando uno o varios de los componentes del Producto hayan sido manipulados por el Comprador o por un tercero comisionado por el Comprador.

### **Article 13. GARANTÍA COMERCIAL DE JUNG S.A.S**

**13.1** Esta ampliación de garantía ofrecida por JUNG S.A.S, que supone una extensión de la garantía ofrecida por el vendedor del producto, se ofrece en la plataforma [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es) para todos los productos adquiridos a través de esta plataforma, y solo de esta, con su dominio .es, bajo los términos y condiciones que se definen a continuación (en adelante la Garantía Comercial de JUNG S.A.S o la Garantía)

**13.2** **Ámbito de aplicación de la Garantía Comercial de JUNG S.A.S.** La Garantía se aplica a los productos adquiridos a título oneroso en [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es) a partir del 23-09-2019.

**13.3** La Garantía ofrecida por JUNG S.A.S no entrará en vigor hasta que la garantía del vendedor (12 meses) haya finalizado. Una vez sea de aplicación la Garantía ofrecida por JUNG S.A.S, será válida durante un período adicional de 12 meses. La Garantía cubre únicamente los defectos de fabricación que pueda presentar el producto adquirido. Quedan así excluidos de la Garantía cualesquiera otros daños o defectos que el producto pudiera presentar, cualesquiera que sean las causas. El período de la Garantía no se extiende durante el período de tratamiento de una reclamación ni se renueva una vez tramitada una reclamación.

**13.4** **Servicios de la Garantía Comercial de JUNG S.A.S.** Una vez recibida y aceptada una reclamación, JUNG S.A.S se reserva el derecho a reparar, reemplazar o abonar al cliente el valor del bien en el momento de la reclamación (que no tiene por qué coincidir con su valor de nuevo) en forma de vale de compra en la plataforma [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es).

**13.5** **Requisitos y exclusiones de la Garantía Comercial de JUNG S.A.S**

La Garantía cubre únicamente los defectos de fabricación y de mano de obra que pudiera presentar el producto en el momento de su adquisición, debiendo ser el usuario quien aporte la documentación necesaria para justificar y probar este punto. En caso de que no se aportara la referida documentación o bien, resultase incompleta o insuficiente a este respecto, la Garantía no resultará de aplicación. Del mismo modo, quedan excluidos de la Garantía cualesquiera otros daños o defectos distintos a los anteriormente referidos, que el producto pudiera presentar, cualesquiera que sean las causas. Por ejemplo, la Garantía no se aplica si:

- el producto presenta daños o marcas de desgaste causados por un mal uso o por una utilización contraria a las especificaciones del fabricante (instrucciones de uso / instrucciones de mantenimiento);
- el producto ha sido reparado o manipulado por terceros o talleres no autorizados por el fabricante;
- el producto incorpora piezas o accesorios no autorizados por el fabricante;
- el número de serie ha sido borrado o alterado.

La Garantía no cubre daños en la pantalla, en la carcasa o en el aparato en general debidos a un uso inadecuado, daños causados por el uso de cargadores o accesorios no homologados por el fabricante, entre otros. Así mismo, los daños causados por la instalación de un software no aprobado por el fabricante y por el agua no quedan cubiertos por la Garantía.

También se excluyen de la Garantía los daños estéticos debidos al uso normal del producto (por ejemplo: signos de desgaste en los botones, la carcasa o la pantalla), desgaste de piezas (por ejemplo: baterías recargables) o daños producidos durante el transporte o causados por fuerza mayor o desastre natural.

### **13.6 Diagnóstico de reclamación en garantía**

En caso de reclamación de los derechos de la Garantía, JUNG S.A.S (o el socio reparador que designe a tal efecto, en su caso) examinará el producto con el fin de confirmar o denegar la aplicación de la Garantía. Para el caso de que la reclamación sea denegada, es decir, el producto queda excluido de la Garantía, JUNG S.A.S podrá cobrar por el servicio al titular reclamante un importe de 4,50 euros. Este cargo no podrá reclamar en caso de que el reclamante demuestre que, dadas las circunstancias, no podía reconocer que existía una exclusión de la Garantía. Sin embargo, si el producto ha sido excluido de la Garantía pero puede ser reparado, y el reclamante lo desea, se procederá a la reparación del producto, haciéndose cargo del conjunto de los costes de la reparación del producto (piezas, mano de obra, transporte, etc.) el reclamante.

**13.7 Reclamación de la Garantía Comercial de JUNG S.A.S.** Las reclamaciones derivadas de la Garantía se deberán realizar indicando el número de pedido de seis dígitos por escrito a través del correo electrónico [hola@backmarket.es](mailto:hola@backmarket.es) o por correo postal (JUNG S.A.S: Boulevard Macdonald nº152, 75019, Paris, Francia).

Antes de enviar el producto para la reclamación de la Garantía, el reclamante deberá enviar fotografías nítidas y en color de la parte delantera y trasera del aparato, así como de todos los bordes del dispositivo a nuestro servicio de atención al cliente por correo electrónico. Después de la verificación y validación de las imágenes, JUNG S.A.S enviará una etiqueta de devolución para proceder al envío gratuito del producto. Una vez recibido el producto, se comprobará el funcionamiento del producto y se confirmará o denegará la inclusión en Garantía. El reclamante será informado posteriormente por correo electrónico sobre el estado de la reclamación y, en su caso, de la reparación u otra solución propuesta por JUNG S.A.S.

**13.8 Derechos legales.** La Garantía Comercial de JUNG S.A.S no afecta a los derechos que el consumidor ostenta bajo la garantía del vendedor (12 meses tras la compra del producto), así como a las posibles reclamaciones contra el fabricante.

**13.9 Derecho aplicable.** La garantía de JUNG S.A.S está sujeta a la legislación española. En caso de conflicto las partes se someten a la jurisdicción del domicilio del consumidor.

## **Article 14. Responsabilidad de JUNG S.A.S.**

**14.1 Respecto a los Servicios:** JUNG S.A.S. se compromete a hacer todo lo posible para garantizar la disponibilidad de los Servicios y de la Plataforma. No obstante, por la naturaleza y características de Internet, esto no puede garantizarse. Además, JUNG S.A.S. se reserva el derecho a suspender o limitar ocasionalmente el acceso a los Servicios y a la Plataforma para llevar a cabo reparaciones, operaciones de mantenimiento y/o añadir y/o mejorar una funcionalidad y/o un Servicio. JUNG S.A.S. solo será responsable de daños directos exclusivamente imputables a una falta contractual cometida por JUNG S.A.S. Sin embargo, en caso de que no exista falta por su parte (precisándose que el incumplimiento de sus obligaciones en virtud de las CGU constituirá una falta), JUNG S.A.S. no podrá considerarse responsable de un daño eventualmente padecido por un Comprador con motivo del uso de un Servicio o de la Plataforma o de la imposibilidad de utilizar la totalidad o parte de un Servicio o de la Plataforma. Además, JUNG S.A.S. no podrá ser considerada responsable de un eventual fallo, avería, retraso o interrupción del acceso a Internet.

**14.2 Respecto a los Productos:** Tal como se indica anteriormente, JUNG S.A.S. no es el vendedor de los Productos en la Plataforma, los cuales son vendidos por los Vendedores. Al producirse la venta de Productos a través de la Plataforma únicamente entre el Vendedor y el Comprador, no se podrá exigir la responsabilidad de JUNG S.A.S. en virtud de dicha venta, a la cual JUNG S.A.S. es ajena, salvo en caso de incumplimiento por parte de JUNG S.A.S. de sus obligaciones contempladas en el artículo 13.3. En la medida en que es el Vendedor el que presenta la Ficha de Producto, la Ficha de Vendedor y la información relativa al medio y al coste del envío, JUNG S.A.S. no podrá en ningún caso ser responsable de la descripción del Producto, del Vendedor y ni de los medios y plazos de envío indicados, de la eventual garantía comercial concedida por el Vendedor ni de los Productos en sí, de su disponibilidad ni de su conformidad.

## **Article 15. Seguro de pago contra la rotura y el robo**

Además de las garantías legales de conformidad y contra los vicios ocultos y de la eventual garantía comercial ofrecidas por el Vendedor y de la intervención de JUNG S.A.S. de conformidad con los artículos 13.3 y 13.4 anteriores, 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 del seguro que se le comunicarán previamente a la suscripción de este, con anterioridad al pago de su pedido.

## **Article 16. Responsabilidad de los Compradores**

El Comprador se compromete a utilizar los Servicios y la Plataforma de conformidad con las CGU y a no vulnerar ninguna norma legal o reglamentaria de orden público. En particular, el Comprador se compromete a indicar datos sinceros, exactos, conformes con la realidad y a no vulnerar ningún derecho de terceros, la moral, las buenas costumbres ni ninguna norma de orden público durante la creación y la actualización de su cuenta de cliente, en el momento de realizar su pedido y durante el uso de los Servicios y de la Plataforma. Además, cuando envíe una opinión o un comentario sobre un Producto o un Vendedor, el Comprador se compromete a hacerlo respetando a JUNG S.A.S., los Vendedores y terceros. En consecuencia, el Comprador se abstendrá de hacer (i) comentarios que perjudiquen a JUNG S.A.S., a los Vendedores o a terceros, así como (ii) comentarios difamatorios, injuriosos, denigrantes o calumniantes, (iii) comentarios discriminatorios o que inciten a la violencia o al odio racial, religioso o étnico o (iv) incluso comentarios obscenos o pedófilos.

#### **Article 17. 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](#)».

#### **Article 18. Derecho aplicable y resolución de litigios**

**18.1** Las presentes CGU se rigen por el Derecho español.

**18.2** En caso de cualquier conflicto relativo a la formación, celebración, ejecución, interpretación, validez o incumplimiento de las presentes CGU, o de cualquiera de sus modificaciones, o a la relación con JUNG S.A.S., las Partes se comprometen a intentar la resolución amistosa de sus diferencias.

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 a JUNG S.A.S.

Nuestra entidad se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle Castelló 24, Esc 1 2º izq., 28001 Madrid (España), teléfono (+34) 91 309 13 47 y fax (+34) 91 402 83 39 ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)). Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del Código Ético, los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias

(<https://www.confianzaonline.es/consumidores/comoreclamar/formularioreclamaciones/>). Si éstas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre

publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Alternativamente, el Comprador podrá utilizar gratuitamente la plataforma en línea de resolución de litigios implementada por la Comisión Europea disponible haciendo clic en este enlace.

**18.3** 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 JUNG S.A.S., el Comprador podrá ejercitar las pertinentes acciones judiciales, quedando sometida la competencia judicial a la jurisdicción española.