

Términos de la ampliación de garantía (garantía comercial) ofrecida por Back Market

Información general

Esta ampliación de garantía es ofrecida por la mercantil JUNG SAS, sociedad anónima simplificada con domicilio social en 154 boulevard Macdonald, 75019 Paris, Francia, con un capital social de 33 925,33 € euros, e inscrita en el Registro Mercantil de París con el nº 804 049 476 (en adelante **Back Market**). Esta ampliación de garantía, que supone una extensión de la garantía legal ofrecida por el vendedor del producto, se ofrece en la plataforma 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 Back Market** o la **Garantía**).

Ámbito de aplicación de la Garantía Comercial de Back Market

La Garantía se aplica a los productos adquiridos a título oneroso en www.backmarket.es a partir del 23-09-2019.

La Garantía ofrecida por Back Market no entrará en vigor hasta que la garantía legal del vendedor (12 meses) haya finalizado, durante este período es el vendedor del producto y no Back Market quien responderá en garantía.

Una vez sea de aplicación la Garantía ofrecida por Back Market, 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.

Servicios de la Garantía Comercial de Back Market

Una vez recibida y aceptada una reclamación, Back Market 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.

Requisitos y exclusiones de la Garantía Comercial de Back Market

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.

Diagnóstico de reclamación en garantía

En caso de reclamación de los derechos de la Garantía, Back Market (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, Back Market podrá cobrar por el servicio al titular reclamante un importe de 4,50 euros. Este cargo no se 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.

Reclamación de la Garantía Comercial de Back Market

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 o por correo postal (Back Market: Boulevard Macdonald nº152, 75019, Paris, Francia).

El reclamante podrá también llamar al número de atención al cliente de Back Market (0034 91 123 69 95, en horario de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas).

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, Back Market 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 Back Market.

Derechos legales

La Garantía Comercial de Back Market no afecta a los derechos que el consumidor ostenta bajo la garantía legal del vendedor (12 meses tras la compra del producto), así como a las posibles reclamaciones contra el fabricante.

Derecho aplicable

La garantía de Back Market está sujeta a la legislación española. En caso de conflicto las partes se someten a la jurisdicción del domicilio del consumidor.

Mecanismos de resolución alternativa de disputas

En el supuesto de que surgieran disputas en relación con la garantía objeto de estos términos y condiciones y Ud. estuviera interesado en su resolución amistosa y extrajudicial, tiene a su disposición la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea en el siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. Esta plataforma le ofrece el acceso a herramientas de resolución de litigios de calidad.

Garante

Back Market (Jung SAS)
154 Boulevard Macdonald
75019 París, Francia

|