

1<sup>ER</sup> JANVIER 2022

POUR CONSULTER LES PRÉCÉDENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, [CLIQUEZ ICI](#).

## SOMMAIRE

<b>Qui sommes-nous ? Que proposons nous ?</b>	<b>2</b>
<b>Quelques définitions</b>	<b>2</b>
<b>Comment devenir Client ?</b>	<b>3</b>
<b>Comment commander un Produit sur la Plateforme ?</b>	<b>3</b>
<b>Quelles sont les conditions de livraison ?</b>	<b>3</b>
<b>Comment payer sur la Plateforme ?</b>	<b>4</b>
<b>Comment changer d'avis ?</b>	<b>4</b>
<b>Quelles garanties pour les produits achetés sur la Plateforme ?</b>	<b>6</b>
<b>Comment communiquer avec le Vendeur et faire une réclamation ?</b>	<b>8</b>
<b>Qui est responsable des services et des Produits</b>	<b>9</b>
<b>Et vos données personnelles ?</b>	<b>9</b>
<b>Que faire si vous n'êtes pas satisfait ?</b>	<b>9</b>

## **Article 1. Qui sommes-nous ? Que proposons nous ?**

- 1.1** La société JUNG SAS ("Back Market") dont le siège social est situé 154 boulevard Macdonald, 75019 Paris et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n°804 049 476, met à la disposition de l'Acheteur, une Plateforme sous le nom « Back Market » ayant pour objet de le mettre en relation avec des Vendeurs.
- 1.2** Back Market intervient comme intermédiaire hébergeur, n'est pas Vendeur **des Produits proposés et n'est donc pas responsable des Produits vendus via la Plateforme, ce que l'Acheteur reconnaît expressément**. Par ailleurs, sauf mention contraire, Back Market n'est pas un distributeur agréé par une marque. Les relations entre Back Market et les Acheteurs sont régies par les conditions d'utilisation de la Plateforme, [accessibles ici](#).
- 1.3** Back Market propose différents services aux vendeurs sur sa plateforme, comme par exemple, la mise à disposition d'un Back-Office, le service Paiement en plusieurs fois, le service BackCare (lorsque Back Market assiste le Vendeur dans la gestion de son service après-vente pour le compte du Vendeur), le service BackRepair (lorsque Back Market met en relation les Vendeurs avec ses partenaire qui analysent et réparent les Produits pour le compte du Vendeur), ou encore le service BackShip (lorsque Back Market met en relation les Vendeurs avec ses partenaires qui expédient les Produits pour le compte du Vendeur), dont les conditions sont régies par des conditions générales vendeurs, applicables entre Back Market et les Vendeurs. Back Market propose également un service reprise, qui consiste à mettre en relation des particuliers qui souhaitent revendre leur(s) produit(s) à des Vendeurs, et dont les conditions sont régies par les conditions générales de reprise accessibles sur la plateforme.
- 1.4** Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent la relation contractuelle entre un Acheteur et un Vendeur lors de l'achat d'un Produit sur la Plateforme mise à disposition par Back Market.
- 1.5** Les CGV étant susceptibles d'évoluer, l'Acheteur est invité à être vigilant lorsqu'il lit et accepte les CGV à chaque commande, les CGV ayant pu évoluer entre deux commandes successives.

## **Article 2. Quelques définitions**

Chaque fois que, dans les présentes CGV, les mots ci-après seront écrits, au singulier ou au pluriel, avec une lettre majuscule, ils auront la signification suivante :

<b>Acheteur(s)</b>	désigne toute personne physique ayant la capacité d'accomplir des actes juridiques ainsi que toute personne morale de droit privé qui n'agit pas à des fins professionnelles ayant procédé à un achat sur la Plateforme.
<b>CGV</b>	désigne les présentes conditions générales de vente qui régissent les relations entre les Acheteurs et les Vendeurs.
<b>Fiche Produit</b>	désigne la fiche de description d'un Produit, renseignée par le Vendeur.
<b>Fiche Vendeur</b>	désigne la fiche de description d'un Vendeur, renseignée par le Vendeur.
<b>Plateforme</b>	désigne le site Internet accessible à l'adresse <a href="http://www.backmarket">www.backmarket</a> . et l'application correspondante.
<b>Produits</b>	désignent des produits vendus sur la Plateforme. Sauf mention contraire, les produits vendus sur la Plateforme sont des produits d'occasion qui ont été reconditionnés.
<b>Vendeur(s)</b>	désigne(nt) tout vendeur professionnel de Produits inscrit sur la Plateforme.

### **Article 3. Comment devenir Client ?**

Pour pouvoir commander un Produit sur la Plateforme, il faut créer un compte client sur la Plateforme, selon les modalités décrites dans les [conditions générales d'utilisation de la Plateforme](#).

### **Article 4. Comment commander un Produit sur la Plateforme ?**

**4.1** Avant toute commande, les présentes CGV doivent être acceptées en ligne, sans réserve, par l'Acheteur. L'Acheteur prend donc le soin de lire les CGV et de les enregistrer sur support durable pour pouvoir s'y référer en cas de besoin. Le refus des CGV lors d'une commande empêche l'Acheteur de pouvoir finaliser sa commande. Les CGV sont disponibles au téléchargement sur la Plateforme, et sont adressées à l'Acheteur dans le courrier électronique de confirmation de validation de la commande.

**4.2** La commande de Produits sur la Plateforme se fait auprès de Vendeurs qui renseignent les Fiches Vendeurs, les Fiches Produits ainsi que les prix, modes et frais de livraison. Les Vendeurs sont à ce titre seuls responsables des informations figurant dans la Fiche Vendeur, de la description du Produit ainsi que de la parfaite conformité du Produit avec son descriptif. La Fiche Vendeur contenant les informations d'identification du Vendeur est accessible par l'Acheteur avant chaque passation de commande.

**4.3** Le prix du Produit est renseigné TTC et librement fixé par le Vendeur. Le prix des services est fixé par Back Market et est également renseigné TTC.

**4.4** Lors du processus d'achat, l'utilisateur choisit un ou Plusieurs Produits ainsi que le mode de livraison et renseigne son adresse de livraison. L'Acheteur peut cliquer sur l'icône « Valider et Payer ». L'Acheteur choisit ensuite son moyen de paiement et communique les informations nécessaires à la finalisation de son paiement. Il est enfin invité à cliquer sur « Confirmer le paiement » ce qui entraîne pour l'Acheteur une obligation de payer.

**4.5** L'Acheteur est informé que la vente n'est pas conclue à ce moment-là. En effet, s'agissant de Produits qui sont des biens d'occasion, il se peut que le Vendeur ne dispose pas du stock disponible et le Vendeur dispose donc d'un délai de 24 heures ouvrées pour confirmer la commande. La vente de(s) Produit(s) est donc conclue au moment où le Vendeur confirme la disponibilité du(des)dit(s) Produit(s). En cas de Produit(s) indisponible(s) ou de défaut de confirmation par le Vendeur dans le délai de 24 heures, la commande est automatiquement annulée et la vente réputée n'avoir jamais été conclue. Le remboursement s'effectuera dans les meilleurs délais, par transaction inversée via le mode de paiement utilisé lors de l'achat initial. Chaque achat réalisé sur la Plateforme est indépendant l'un de l'autre. Ainsi, lorsqu'un seul Produit d'une même commande portant sur au moins 2 Produits n'est pas disponible, la commande n'est pas annulée dans sa globalité et la vente est conclue pour les Produits disponible(s).

**4.6** La commande peut également être annulée pour un motif légitime, notamment dans les cas suivants :

- Lorsque qu'une erreur manifeste s'est glissée sur le Produit et/ou le prix (par exemple lorsqu'un prix manifestement dérisoire s'affiche et/ou lorsqu'il existe une erreur sur une des caractéristiques essentielles du Produit) ;
- Lorsqu'il existe un différend relatif au paiement de la commande ;
- Lorsque nous constatons la création multiple de comptes pour un seul Acheteur ou des utilisations multiples et/ou frauduleuses de codes de réduction.

### **Article 5. Quelles sont les conditions de livraison ?**

**5.1** Les Produits présentés à la vente sur la Plateforme accessible depuis le site backmarket. ne peuvent être livrés qu'en France sauf lorsque le Vendeur propose la livraison sur un autre territoire.

**5.2** Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur lors de sa commande. Les prix, délais et les modes de livraison sont renseignés par le Vendeur qui est seul responsable de leur respect. L'Acheteur peut, par le biais de son compte client, suivre l'avancement de sa commande et, s'il a choisi un mode de livraison suivi, l'avancement de la livraison.

**5.3** La date de la livraison dépend notamment du mode de livraison choisi par l'Acheteur. Lorsque l'Acheteur choisit un mode de livraison, il se voit communiquer un délai de livraison. Le Vendeur s'engage à respecter les délais de livraison annoncés, qui ne peuvent subir de retard injustifié, et ne peuvent en tout état de cause excéder 30 jours.

**5.4** Sauf mention contraire lors de la commande, la livraison est payante. Le prix de la livraison est communiqué à l'Acheteur avant tout paiement de sa part.

**5.5** Lors de la livraison du Produit, l'Acheteur vérifie le bon état du Produit livré et, en cas de défaut lié au transport (colis endommagé, emballage déchiré ou ouvert / Produit manquant ou à l'évidence abîmé), l'Acheteur doit émettre une réserve immédiatement afin que le transporteur note le dommage lié au transport.

**L'Acheteur doit également déclarer le dommage via la Plateforme dans les 3 jours ouvrés après réception.**

**5.6** Le transfert de propriété et des risques intervient lorsque la livraison est complète c'est-à-dire lorsque le Produit commandé a physiquement été remis à l'Acheteur et que le prix a été payé par l'Acheteur.

## **Article 6. Comment payer sur la Plateforme ?**

Le paiement s'effectue en ligne. Les modalités et conditions de paiement sont consultables dans les conditions d'utilisation de la Plateforme, [accessibles i](#).

## **Article 7. Comment changer d'avis ?**

**7.1** L'Acheteur consommateur ou non professionnel pourra librement se rétracter dans un délai de **30 jours suivant la réception de sa commande**. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier de ces Produits.

**7.2** Pour se rétracter, l'Acheteur se rend sur son compte et clique sur le bouton « Obtenir de l'aide » au niveau de la commande concernée. L'Acheteur peut aussi utiliser le formulaire de rétractation reproduit en annexe des CGV et notifier sa décision de se rétracter, par voie postale à l'adresse du Vendeur. Pour que Back Market puisse accompagner l'Acheteur dans sa demande de rétractation, l'Acheteur devra remplir le formulaire disponible sous le lien suivant : <https://help.backmarket.com/hc/fr-fr/requests/new?>.

**7.3** L'Acheteur dispose alors d'un délai maximal de **14 jours suivant la communication au Vendeur de sa décision de se rétracter pour renvoyer le(s) Produit(s)** à l'adresse postale du Vendeur qui figure sur la Fiche Vendeur, à moins que le Vendeur ne sollicite le retour à une autre adresse qu'il communique à l'Acheteur ou qu'il ne propose de récupérer lui-même le(s) Produit(s).

**7.4** L'Acheteur doit emballer le Produit qu'il renvoie au Vendeur avec précaution afin qu'il ne soit pas abîmé lors du transport. **Seuls les Produits retournés complets et dans leur état d'origine seront acceptés.** L'Acheteur doit également veiller à la suppression de ses données à caractère personnel avant tout renvoi du Produit et le déconnecter de tout compte qui serait connecté au Produit.

**7.5** Sauf mention contraire sur la Fiche Vendeur, le Vendeur ne prend pas en charge le coût du transport retour. L'Acheteur est donc informé que, tous les frais et risques liés au retour du/des Produit(s) au Vendeur sont à la charge de l'Acheteur.

**7.6** Si toutes les conditions relatives à l'exercice du droit de rétractation sont remplies, le Vendeur rembourse l'Acheteur du montant total de sa commande y compris les frais de livraison, sauf si l'Acheteur avait choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, auquel cas le Vendeur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires par rapport au coût de la livraison standard.

**7.7** La responsabilité de l'Acheteur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Produit.

## **Article 8. Quelles garanties pour les produits achetés sur la Plateforme ?**

Tous les Produits bénéficient des garanties légales et d'un service après vente dans les conditions décrites ci-dessous. Pour mettre en œuvre une œuvre une garantie, l'Acheteur contacte le Vendeur selon les modalités décrites à l'article 9.

### **8.1 Quelles sont les garanties légales dues par les Vendeurs ?**

Les Vendeurs sur la plateforme sont tenus des défauts de conformité des Produits (article L.217-3 et suivants du Code de la consommation), et de ses vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

La garantie légale de conformité s'applique lorsque le Produit présente un défaut de conformité, par exemple lorsque le Produit ne fonctionne pas conformément aux usages habituels, ou encore lorsqu'il ne correspond pas à la description donnée. La garantie des vices cachés vous couvre dans l'hypothèse d'un vice non visible au moment de la vente qui rend le produit impropre à son usage ou qui diminue très fortement cet usage.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir à l'encontre du Vendeur ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt quatre mois suivant la délivrance du Produit, sauf pour les biens d'occasion, tels que les Produits, dont le délai est porté à douze mois (art. 217-7 du Code de la consommation).

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit. Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés Produit conformément à l'article 1641 du Code Civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à 1644 du Code Civil.

La garantie des vices cachés doit être mise en œuvre dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

#### **8.1.1 Précisions sur la garantie légale de conformité**

**La conformité :** Le Vendeur livre un Produit conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance et résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

- A cet égard, le Produit est considéré comme conforme au contrat lorsque (i) il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat, (ii) il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment

de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté (iii) il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat (iv) il est mis à jour conformément au contrat.

- Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de douze (12) mois à partir de la délivrance du Produit sont présumés exister au moment de la livraison, sauf preuve contraire. En effet, le Vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du Produit ou le défaut de conformité invoqué. Après cette période de 12 mois, l'Acheteur doit apporter la preuve que le défaut existait au moment de l'achat, par une expertise par exemple.
- Si l'Acheteur est en droit d'exiger la conformité du Produit au contrat, il ne peut cependant pas contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté (par exemple, l'Acheteur ne peut évoquer le défaut de conformité résultant de micro-rayures de l'écran lorsque la Fiche Produit indique expressément que l'écran comporte des micro-rayures).

**En cas de défaut de conformité :** L'Acheteur peut exiger la mise en conformité du bien, et choisit entre la réparation et le remplacement du Produit. Toutefois, le Vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'Acheteur si ce choix est impossible ou entraîne un coût manifestement disproportionné. Le Vendeur procède alors, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'Acheteur.

- Lorsque le Produit est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, il bénéficie d'une extension de garantie de six (6) mois.
- L'Acheteur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants : 1° Lorsque le Vendeur refuse toute mise en conformité ; 2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande de l'Acheteur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ; 3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ; 4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse. L'Acheteur a également droit à une réduction du prix du Produit ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.
- Lorsque la réparation du Produit est impossible ou n'est pas mise en œuvre par le Vendeur dans un délai de trente (30) jours, l'Acheteur peut demander le remplacement du Produit. Le Produit de remplacement bénéficie d'un renouvellement de la garantie légale pour une durée de deux (2) ans à compter du jour où le bien de remplacement est livré à l'Acheteur.
- L'application du présent article a lieu sans aucun frais pour l'Acheteur. En outre, l'Acheteur peut toujours demander à se faire allouer des dommages et intérêts.

**Prescription de l'action :** L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. L'Acheteur est cependant informé que le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit.

### **8.1.2 Précisions sur la garantie légale des vices cachés**

**Les vices cachés :** En plus de la garantie légale de conformité, l'Acheteur bénéficie de la garantie légale des vices cachés. En effet, le vendeur est tenu de la garantie à raison des

défauts cachés du Produit vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminuent tellement cet usage que l'Acheteur ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**En cas de vices cachés :** L'Acheteur peut soit rendre le Produit et se faire restituer le prix soit garder le Produit et se faire rendre une partie du prix. Si le Vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'Acheteur. Si le Vendeur ignorait les vices du Produit, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'Acheteur les frais occasionnés par la vente. Si le Produit qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le Vendeur, qui sera tenu envers l'Acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués ci-dessus. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'Acheteur.

**Prescription de l'action :** L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'Acheteur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. L'Acheteur est cependant informé que le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit.

Pour plus de détail sur les garanties légales applicables, cf. articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation, et articles 1641 et suivants du Code civil.

## **8.2 Quel service après-vente est applicable aux produits vendus sur la Plateforme ?**

Aux termes de la garantie commerciale, le Vendeur s'engage à proposer un service après-vente conforme à des critères qualitatifs plus étendus que ceux prévus par les garanties légales pendant une durée de douze mois à compter de la livraison du Produit.

Ainsi, le Vendeur s'engage à reprendre le produit non-conforme dans un délai de **24 heures** après la complétion par l'Acheteur du formulaire disponible via son compte client. Back Market fournira de manière proactive un bon de retour à l'Acheteur afin que ce dernier puisse plus facilement retourner son Produit au Vendeur, étant précisé que le coût de ce bon de retour sera à la charge du Vendeur dès lors que la réclamation de l'Acheteur entre dans le cadre de la présente garantie commerciale (hors Produits volumineux).

Une solution d'échange ou de réparation est proposée par le Vendeur sous **cinq jours ouvrés** maximum à compter de la réception du Produit par le Vendeur. Si la réparation ou le remplacement du Produit sont impossibles, l'Acheteur peut rendre le Produit et se faire restituer le prix, ou garder le Produit et se faire rembourser une partie du prix.

Pour des raisons logistiques, pour les Produits volumineux (c'est-à-dire les Produits pesant plus de 30 kg ou dont les dimensions sont supérieures à 1,5 m) et les vélos électroniques, le Vendeur dispose d'un délai de trente jours à compter de la réception du Produit pour proposer une solution d'échange ou de réparation.

## **8.3 Dans quelles cas l'application des garanties est-elle exclue ?**

L'application des garanties 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, en cas d'usure normale du Produit, ou encore en cas d'accident (par exemple une chute) survenu après la livraison du Produit.

#### **8.4 Est-il possible de souscrire à une assurance complémentaire ?**

En plus des garanties légales et commerciales, l'Acheteur peut souscrire, lors de son achat sur la Plateforme, une assurance couvrant la casse et le vol de son Produit. Les modalités d'assurance et le prix de l'assurance dépendant du prix du Produit et des options choisies par l'Acheteur, celui-ci est invité à prendre connaissance des conditions générales et particulières d'assurance qui lui seront communiquées préalablement à la souscription de celle-ci, avant le paiement de sa commande.

### **Article 9. Comment communiquer avec le Vendeur et faire une réclamation ?**

**9.1 Communication via la Plateforme.** D'une manière générale, l'Acheteur et le Vendeur s'engagent à ne communiquer entre eux que via leur compte respectif sur la Plateforme. L'Acheteur et le Vendeur pourront chacun suivre la réclamation depuis leur compte respectif. De manière exceptionnelle, par exemple lorsque le compte client de l'Acheteur a été clôturé, l'Acheteur adresse sa réclamation concernant un Produit à Back Market en remplissant le formulaire disponible sous le lien suivant : <https://help.backmarket.com/hc/fr-fr/requests/new?>. Back Market se charge ensuite de transmettre la réclamation de l'Acheteur au Vendeur et, inversement, de transmettre la réponse du Vendeur à l'Acheteur par courrier électronique.

**9.2 Traitement de la réclamation par le Vendeur.** Le Vendeur s'engage à répondre à toute réclamation de l'Acheteur dans un délai de 24 heures. **L'Acheteur est informé que le Vendeur est seul responsable du traitement de sa réclamation ainsi que du service après-vente, des garanties et plus généralement des Produits qu'il vend sur la Plateforme.** En aucun cas, la responsabilité de Back Market ne saurait être engagée au titre de la vente d'un Produit. Toutefois, Back Market peut intervenir, dans les conditions décrites ci-dessous, dans le cas où l'Acheteur rencontrerait une difficulté avec un Vendeur.

**9.3 L'intervention de Back Market :** Back Market propose aux Acheteurs qui rencontrent une difficulté avec un Vendeur, d'intervenir lorsque les conditions cumulatives suivantes sont réunies : (i) l'Acheteur dispose d'un compte client actif, c'est à dire d'un compte non clôturé, (ii) l'Acheteur a formulé sa réclamation dans les délais de garanties et via son compte client, (iii) le Vendeur n'a pas apporté de réponse (ou pas de réponse satisfaisante) à l'Acheteur dans les 24 heures suivant sa réclamation, (iv) la réclamation de l'Acheteur porte sur un défaut de conformité (y compris panne) et/ou un vice caché du Produit.

Si toutes ces conditions sont réunies, l'Acheteur peut solliciter l'intervention de Back Market qui s'engage d'abord à intervenir en tiers arbitre en remplissant le formulaire disponible sous le lien suivant : <https://help.backmarket.com/hc/fr-fr/requests/new?>. Dans ce cas, si Back Market considère que la demande de l'Acheteur est justifiée et que le Vendeur a contrevenu à ses obligations, Back Market demande au Vendeur, selon l'objet de la réclamation de l'Acheteur, de : (i) rembourser le prix de la commande ou du Produit litigieux à l'Acheteur, (ii) renvoyer à l'Acheteur un Produit conforme au Produit commandé, (iii) proposer une solution de réparation ou de remplacement lorsque le Produit est non conforme ou (iv) mettre à disposition de l'Acheteur une étiquette prépayée pour retourner le Produit. La solution proposée par Back Market, si elle convient à l'Acheteur, s'impose au Vendeur. Dans le cas où le Vendeur n'a pas mis en oeuvre la solution proposée par Back Market dans les 48 heures ouvrées suivant sa notification au Vendeur, Back Market pourra ensuite se substituer au



Vendeur (c'est-à-dire implémenter la solution proposée ou une solution différente mais adaptée après avoir recueilli l'avis de l'Acheteur).

L'intervention de Back Market dans ce cadre est additionnelle et indépendante des droits de l'Acheteur; elle ne préjudicie donc pas au droit de l'Acheteur d'exercer toute action à l'encontre du Vendeur.

## **Article 10. Qui est responsable des services et des Produits ?**

**10.1 Concernant les Services et l'accès à la Plateforme:** Back Market s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité des services et de la Plateforme. Back Market se réserve le droit de suspendre ou limiter l'accès aux services et à la Plateforme pour effectuer des réparations, des opérations de maintenance, et/ou ajouter et/ou faire évoluer une fonctionnalité et/ou un service. Back Market ne peut être tenue en cas d'impossibilité pour l'utilisateur d'utiliser tout ou partie d'un Service ou de la Plateforme.

**10.2. Concernant les Produits.** Le Vendeur assume l'entière responsabilité en ce qui concerne les Produits qu'il met en vente par le biais la Plateforme. Back Market étant un intermédiaire hébergeur entre le Vendeur et l'Acheteur, Back Market décline toute responsabilité relative à la vente conclue entre le Vendeur et l'Acheteur sur la Plateforme. Ainsi, l'Acheteur exonère Back Market de toute responsabilité qui pourrait survenir dans l'exécution de la vente, notamment en ce qui concerne la conformité des Produits, la description et la conformité de l'offre de vente, la disponibilité des Produits la titularité des droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs aux Produits.

## **Article 11. Et vos données personnelles ?**

Les données à caractère personnel de l'Acheteur sont traitées par Back Market, responsable de traitement. En outre, Back Market. utilise des cookies. Les politiques sur les données personnelles et les cookies sont détaillées dans les documents « [Protection des données personnelles](#) » et « [Cookies](#) » accessibles sur la Plateforme.

## **Article 12. Que faire si vous n'êtes pas satisfait ?**

**12.1** Les présentes CGV sont régies par le droit français.

**12.2** En cas de litige relatif à la formation, la conclusion, l'exécution, l'interprétation ou la validité des présentes CGV ou plus généralement à la relation avec un Vendeur, l'Acheteur et le Vendeur sont invités à mettre en œuvre les diligences nécessaires en vue de parvenir à une résolution amiable de leur litige selon les modalités décrites à l'article 9.

**12.3** L'Acheteur est informé qu'il peut, s'il le souhaite, recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au Vendeur. A cet égard, l'Acheteur peut utiliser gratuitement la plateforme en ligne de résolution des litiges mise en place par la Commission Européenne en se rendant sur le site accessible [ici](#).

**12.4** L'Acheteur peut également prendre attache avec le médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur de la FEVAD, l'Acheteur peut cliquer [ici](#).

**12.5** Si l'Acheteur n'a pas souhaité bénéficier de la médiation, si la médiation n'a pas été fructueuse, l'Acheteur peut saisir la juridiction compétente du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, du lieu du siège du Vendeur ou celle du lieu de la livraison effective du Produit. Il est rappelé que Back Market n'est pas Vendeur des Produits. Si l'Acheteur veut initier une procédure judiciaire, il trouvera l'ensemble des informations relatives à l'identité du Vendeur dans la Fiche Vendeur, ou sur sa facture de vente.

## ANNEXE I FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de : ..... (indiquer ici le nom de votre vendeur)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du/des bien(s) ci-dessous :

Bien(s)\* : .....

Commandé(s) le\* : .....

Reçu(s) le\* : .....

Nom et prénom \*: .....

Adresse \*: .....

Numéro de commande : .....

Motif de rétractation (facultatif) : .....

Date \*: .....

Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier):

(\*) mention obligatoire