

Termos da garantia alargada (garantia comercial) oferecida pelo Back Market

Informação geral

Esta extensão de garantia é oferecida pela JUNG SAS, uma sociedade anónima simplificada com sede em 154 boulevard Macdonald, 75019 Paris, França, com um capital social de 33,925.33 euros, inscrito no Registo Comercial de Paris sob o nº 804 049 476 (doravante denominado como **Back Market**). Esta garantia alargada, que é uma extensão da garantia legal oferecida pelo vendedor do produto, oferecida na plataforma www.backmarket.pt para todos os produtos adquiridos através desta plataforma, e apenas esta plataforma, com o seu domínio .pt, nos termos e condições a seguir definidos (doravante a **Garantia Comercial do Back Market** ou a **Garantia**).

Âmbito de aplicação da garantia comercial do Back Market

A Garantia aplica-se aos produtos comprados a título oneroso em www.backmarket.pt a partir de 23-09-2019. A Garantia oferecida pelo Back Market não entrará em vigor até que a garantia legal do vendedor (12 meses) tenha expirado, durante este período é o vendedor do produto e não o Back Market o responsável pela garantia.

Uma vez aplicada a Garantia oferecida pelo Back Market, ela será válida por um período 12 meses adicionais. A garantia cobre apenas defeitos de fabrico que o produto possa apresentar quando adquirido. Assim, quaisquer outros defeitos que o produto possa apresentar, independentemente das causas estão excluídos da Garantia.

O período de Garantia não é prolongado durante o período de processamento de uma reclamação, nem é renovado uma vez que uma reclamação tenha sido processada.

Serviços de Garantia Comercial do Back Market

Após recepção e aceitação de uma reclamação, o Back Market reserva o direito de reparar, substituir ou creditar ao cliente o valor do produto no momento da reclamação (que não tem necessariamente de corresponder ao seu valor como novo) na forma de um voucher de compras na plataforma www.backmarket.pt.

Requisitos e Exclusões da Garantia Comercial do Back Market

A garantia cobre apenas defeitos de fabrico e defeitos que o produto possa apresentar no momento da compra. O utilizador deve fornecer a documentação necessária para justificar e provar este ponto. No caso de a documentação acima referida não ser fornecida, ser incompleta ou insuficiente, a Garantia não é aplicável.

Da mesma forma, quaisquer outros danos ou **defeitos** para além dos acima referidos, que o produto possa ter, qualquer que seja a sua causa, estão excluídos da Garantia.

Por exemplo, a Garantia não se aplica se:

- o produto está danificado ou apresenta sinais de desgaste causados por uso indevido ou utilização contrária às especificações do fabricante (instruções de utilização / instruções de manutenção);
- o produto tenha sido reparado ou adulterado por terceiros ou instalações não autorizados pelo fabricante;
- o produto está equipado com peças ou acessórios não autorizados pelo fabricante;
- o número de série tenha sido removido ou alterado.

A garantia não cobre danos no ecrã, no invólucro ou no dispositivo em geral devido a utilização inadequada, danos causados pela utilização de carregadores ou acessórios não aprovados pelo fabricante, entre outros. Além disso, os danos causados pela instalação de software não aprovado pelo fabricante e por água não são cobertos pela Garantia.

Também estão excluídos da garantia os danos estéticos devido à utilização normal do produto (por exemplo: sinais de desgaste em botões, corpo ou ecrã), desgaste em peças (por exemplo, baterias recarregáveis), danos durante o transporte, danos causados por motivos de força maior ou catástrofe natural.

Diagnóstico de pedidos de garantia

No caso de uma reclamação ao abrigo da Garantia, o Back Market (ou o parceiro de reparação designado para o efeito, se aplicável) examinará o produto a fim de confirmar ou negar a aplicação da Garantia. No caso de a reclamação ser negada, ou seja, o produto é excluído da Garantia, o Back Market poderá cobrar pelo seus serviços ao detentor da reclamação um montante de 4,50 euros. Esta acusação não pode ser reclamada no caso de o requerente provar que, dadas as circunstâncias, não ter conhecimento da exclusão da Garantia.

No entanto, se o produto tiver sido excluído da Garantia mas puder ser reparado, e o reclamante assim o desejar, o produto será reparado e todos os custos de reparação do produto (peças, mão-de-obra, transporte, etc.) serão suportados pelo requerente.

Reclamação da Garantia Comercial do Back Market

As reclamações da garantia devem ser feitas através da indicação do número da encomenda de seis dígitos por e-mail para ola@backmarket.pt ou por correio postal (Back Market: Boulevard Macdonald nº152, 75019, Paris, França).

Antes de submeter o produto para reclamação da garantia, o requerente deve apresentar fotografias nítidas e a cores da frente e verso do dispositivo, bem como de todas as laterais do dispositivo para o nosso serviço de apoio ao cliente por e-mail.

Após verificação e validação das imagens, o Back Market enviará uma etiqueta de devolução para prosseguir com o envio gratuito do produto. Uma vez recebido o produto, o produto será verificado e a garantia será confirmada ou negada.

O reclamante será subsequentemente informado por correio electrónico do estado da reclamação e, se aplicável, da reparação ou outra solução proposta pelo Back Market.

Direitos Legais

A Garantia Comercial do Back Market não afeta os direitos que o consumidor tem sob a garantia legal do vendedor (12 meses após a compra do produto), bem como possíveis reclamações contra o fabricante.

Legislação aplicável

A garantia do Back Market está sujeita à legislação portuguesa. Em caso de conflito, as partes submetem-se à jurisdição do domicílio do consumidor.

Mecanismos Alternativos de Resolução de Litígios

No caso de surgirem litígios relacionados com a garantia que é objeto destes termos e condições e se estiver interessado na sua resolução amigável e extrajudicial, tem à sua disposição a plataforma de resolução de litígios em linha da União Europeia no seguinte link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT>. Isto oferece acesso a ferramentas de resolução de litígios de qualidade.

Garantidor

Back Market (Jung SAS)
154 Boulevard Macdonald
75019 Paris, França

