

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN | BACK MARKET BIJGEWERKT OP JUNI 2020

OM HET STRIKTE KARAKTER VAN DEZE PAGINA TE VERZACHTEN, KOZEN WE VOOR HET LETTERTYPE
COMIC SANS MS (ALS EEN DROOM DIE UITKOMT)

Article 1. Voorwoord

1.1 Deze algemene verkoopvoorwaarden regelen de contractuele relatie tussen een Koper en een Verkoper als gevolg van de aankoop van een gereconditioneerd Product op het Platform (zie de definities van de woorden met een hoofdletter in artikel 2 hieronder).

1.2 De vennootschap JUNG SAS, een vereenvoudigde naamloze vennootschap met een kapitaal van 33.925,33 euro, statutair gevestigd aan de Boulevard Macdonald 152/154, F-75019 Parijs en ingeschreven in het Handelsregister van Parijs onder nummer 804 049 476, die geen Producten op het Platform verkoopt, stelt de Koper een Platform ter beschikking onder de naam "Back Market", met als doel hem in contact te brengen met Verkopers en hem verschillende diensten aan te bieden die worden beschreven in de algemene gebruiksvoorwaarden, [hier](#) toegankelijk, die de relatie tussen de koper en JUNG S.A.S. regelen.

Article 2. Definities

Steeds wanneer in dit contract de volgende woorden, in enkelvoud of in meervoud, met een hoofdletter worden geschreven, hebben ze de volgende betekenis:

Koper(s) verwijst naar elke/alle meerderjarige natuurlijke persoon/personen met het vermogen om rechtshandelingen uit te voeren, evenals elke/alle particuliere rechtspersoon/-personen die niet handelt/handelen voor professionele doeleinden, als houder(s) van een klantaccount.

AVV verwijst naar deze algemene verkoopvoorwaarden die de relatie tussen Kopers en JUNG S.A.S. regelen.

Productblad verwijst naar de beschrijving van een Product, in ieder geval omvattende de prijs inclusief btw uitgedrukt in euro, een beschrijving van de essentiële kenmerken van het product, waaronder met name het merk, het model en de staat van het Product.

Verkopersblad verwijst naar de beschrijving van een Verkoper, in ieder geval omvattende zijn commerciële naam (en, indien de naam anders is, zijn bedrijfsnaam), het adres van zijn vestiging (en, indien dit anders is, het adres van zijn hoofdkantoor), zijn registratienummer in het Handelsregister, zijn telefoonnummer en e-mailadres.

Platform verwijst naar de Website die toegankelijk is op het adres www.thebackmarket.nl, waarmee met name Kopers en Verkopers met elkaar in contact kunnen worden gebracht voor de aankoop van Producten.

Producten verwijst naar alle soorten hergeconditioneerde producten.

Verkoper(s) verwijst naar elke professionele verkoper van Producten geregistreerd op het Platform.

Article 3. Toepassingsgebied, aanvaarding en wijzigingen van de AVV

3.1 De AVV hebben als doel om de contractuele relatie tussen de Koper en de Verkoper als gevolg van de verkoop van een Product op het Platform in te kaderen. Ze regelen niet de relatie tussen de Koper en JUNG S.A.S. die onderworpen zijn aan de algemene gebruiksvoorwaarden die geraadpleegd kunnen worden.

3.2 De AVV dienen zonder voorbehoud door elke Koper te worden geaccepteerd voordat een Product wordt gekocht. De Koper leest de AVV, accepteert ze en slaat ze op een duurzame drager op om ze indien nodig te kunnen raadplegen. De weigering van de AVV tijdens een bestelling verhindert dat de Koper zijn bestelling kan afronden. Zodra de AVV zijn geaccepteerd, de bestelling is afgerond en de Verkoper de beschikbaarheid van het bestelde product heeft bevestigd, worden de AVV per e-mail naar de Koper gestuurd, zodat hij een exemplaar ervan kan bewaren en ze indien nodig kan nalezen.

3.3 De AVV zijn onderhevig aan wijzigingen. De Koper wordt daarom verzocht waakzaam te zijn wanneer hij de AVV bij elke bestelling leest en accepteert, aangezien de AVV tussen twee opeenvolgende bestellingen kunnen zijn gewijzigd. Bovendien zijn alle versies van de AVV steeds toegankelijk op de Website.

Article 4. Klantaccount aanmaken

4.1 Om een Product op het Platform te kunnen bestellen, moet de Koper een klantaccount op het Platform aanmaken volgens de methoden beschreven in de algemene gebruiksvoorwaarden van het Platform die geraadpleegd kunnen worden. Het aanmaken van een klantaccount kan plaatsvinden vóór of tijdens een aankoop. Met eenzelfde klantaccount heeft men toegang tot het Platform, ongeacht de extensie van de website (backmarket.fr, backmarket.de, backmarket.es, backmarket.it, enz.).

4.2 De Koper wordt geïnformeerd dat zijn achternaam, voornaam, geboortedatum, e-mailadres, mobiel telefoonnummer en fysiek adres en, indien de Koper een rechtspersoon is, zijn bedrijfsnaam, adres van de statutaire zetel, het intracommunautair btw-nummer en de achternaam, voornaam, zijn hoedanigheid, het e-mailadres en het telefoonnummer van de natuurlijke persoon die hem op het Platform vertegenwoordigt, worden meegedeeld aan de Verkoper om hem in staat te stellen de bestelling uit te voeren.

Article 5. Bestellen van Producten en betalingsverplichting

5.1 Om een Product te kunnen kopen, dient u een actief klantaccount te hebben, dat wil zeggen een niet gesloten account of een klantaccount aan te maken. De bestelling van Producten op het Platform wordt gedaan bij Verkopers die informatie geven via de Verkopersbladen, de Productbladen en die informeren over de bezorgmethoden en de kosten. De Verkopers zijn daarom als enige verantwoordelijk (i) voor de waarheidsgetrouwheid en volledigheid (a) van de informatie die in het Verkopersblad verschijnt en (b) voor de beschrijving van het Product in het Productblad en (ii) voor de perfecte overeenstemming van het Product met de beschrijving in het Productblad.

5.2 De gebruiker selecteert het (de) Product(en) dat/die hij wil kopen. Vervolgens klikt hij op "Toevoegen aan winkelmand", hij kiest de leveringswijze en de commerciële garantie waarvan hij wil profiteren en geeft het afleveradres op. Hierna wordt hij geïnformeerd over het totale bedrag van zijn bestelling. Als hij nog niet is ingelogd op zijn klantaccount, wordt de gebruiker verzocht om in te loggen of zijn klantaccount aan te maken. Vervolgens neemt de Koper kennis van de AVV en, als het zijn eerste aankoop is, ook van de algemene gebruiksvoorwaarden van het Platform die beschikbaar zijn. Nadat hij de AVV en, indien van toepassing, de algemene gebruiksvoorwaarden van het Platform heeft gelezen, dient de Koper deze te accepteren en ze op te slaan op een duurzame drager. Tenslotte kan de Koper op het pictogram "Bevestigen en Betalen" klikken. De Koper kiest vervolgens zijn betaalmiddel en verstrekt de gegevens die nodig zijn om zijn betaling af te ronden. Aan het einde wordt hij verzocht om op "Betaling bevestigen" te klikken, wat een betalingsverplichting voor de Koper inhoudt.

5.3 De Koper kan daarentegen geïnformeerd worden dat de verkoop op dat moment nog niet is afgerond. In het geval van Producten die tweedehands goederen zijn, mag de Verkoper slechts één goed op voorraad hebben en, voor zover de voorraad van de Verkoper niet is gekoppeld aan het Platform heeft de verkoper een periode van 24

werkuren om de mogelijkheid van het nakomen van de bestelling te bevestigen. De verkoop van Product(en) wordt daarom gesloten tussen de Koper en de Verkoper op het moment dat de Verkoper de beschikbaarheid van dat/die Product(en) bevestigt. In het geval van bevestiging van de beschikbaarheid van het/de Product(en), wordt de verkoop afgerond en wordt de Koper gedebiteerd voor het bedrag van zijn bestelling. In het geval van niet-beschikbare Product(en) of het niet bevestigen van zijn/hun beschikbaarheid door de Verkoper binnen de bovengenoemde 24 uur, wordt de bestelling automatisch geannuleerd en wordt de verkoop geacht niet te zijn gesloten. De gerealiseerde betaling door de Koper wordt in dit geval onmiddellijk tenietgedaan.

5.4 De bestellingen van een Koper zijn onafhankelijk van elkaar en als een bestelling de aankoop van meerdere Producten betreft, is elke aankoop onafhankelijk van elkaar. Dus als een of meer bestellingen al dan niet is/zijn bevestigd door de betrokken Verkoper(s), wordt/worden de andere bestelling(en) van de Koper niet geannuleerd en de Koper is verplicht te betalen voor de bestelling(en) die niet is/zijn geannuleerd. Evenzo, wanneer een enkel Product van dezelfde bestelling die ten minste 2 producten omvat niet beschikbaar is, wordt de bestelling niet geannuleerd en wordt de verkoop gesloten voor het/de andere beschikbare Product(en). Het feit dat één Product of meerdere Producten die bij een of meerder Verkoper(s) op het Platform is/zijn besteld niet beschikbaar is/zijn, leidt dus niet tot annulering van de gehele bestelling of van de andere bestellingen, waarbij de Koper gebonden is door het deel van de bestelling/de andere bestelling(en) met betrekking tot het/de andere beschikbare Product(en).

5.5 De betaalmiddelen die op het Platform geboden worden, zijn met name de volgende: (i) betaling met een creditcard in één keer via het beveiligde 3D-betalingsstelsel dat is opgezet door JUNG S.A.S. en haar betalingspartner, (ii) iDEAL, online bankieren en (iii) betaling met codes (betaling, korting of promotie).

5.6 JUNG S.A.S. int via haar betalingsdientaanbieder het bedrag van de bestellingen die de Koper ten gunste van de Verkoper heeft betaald en zij draagt dit bedrag na aftrek van zijn bemiddelingscommissie aan hem over. De betalingsgegevens van de Koper worden nooit doorgegeven aan Verkopers die alleen de contactgegevens van de Koper krijgen die nodig zijn voor communicatie met de Verkoper en voor het verwerken van hun bestelling, namelijk hun naam, voornaam, e-mailadres, fysiek adres en mobiel telefoonnummer evenals het afleveradres.

5.7 Indien het bedrag van de bestelling gelijk is aan of hoger is dan € 120, bewaart de Verkoper het schriftelijke document waarin de verkoop wordt vermeld voor een periode van 10 jaar vanaf de leveringsdatum en garandeert hij er te allen tijde toegang toe door de Koper die erom vraagt.

Article 6. Bezorg- en verzendkosten

6.1 De Producten die te koop worden aangeboden op het Platform toegankelijk vanaf de thebackmarket.nl-website, kunnen alleen worden geleverd in Europees Nederland en Vlaanderen, behalve wanneer de Verkoper levering aan een ander Nederlands gebied aanbiedt. De producten die te koop worden aangeboden op het Platform toegankelijk vanaf de backmarket.be-website, kunnen alleen worden geleverd in Wallonië, behalve wanneer de Verkoper levering aan een ander Belgisch gebied aanbiedt.

6.2 De Producten worden afgeleverd op het door de Koper bij de bestelling opgegeven afleveradres. De leveringstijden en -methoden worden meegedeeld door de Verkoper die als enige verantwoordelijk is voor de perfecte naleving ervan. De bestelde Producten worden verzonden en afgeleverd op risico van de Verkoper, de Koper kan echter via zijn klantaccount de voortgang van zijn bestelling en, indien hij een methode voor het volgen van de levering heeft gekozen, de voortgang van de levering volgen.

6.3 De leveringsdatum is met name afhankelijk van de door Koper gekozen leveringswijze. Op het moment dat de Koper een leveringswijze kiest, wordt hem een

leveringstermijn meegedeeld. Anders kan de levering van het bestelde product zonder rechtvaardiging worden vertraagd of in ieder geval langer dan 30 dagen duren.

6.4 Tenzij anders vermeld bij bestelling, zijn bezorgkosten verschuldigd. De leveringsprijs is afhankelijk van de locatie van de Verkoper, het afleveradres en de door de Koper gekozen leveringswijze. De leveringsprijs wordt aangegeven in euro inclusief btw en wordt voorafgaand aan elke betaling van zijn zijde aan de Koper meegedeeld.

6.5 Wanneer de koper een leveringswijze met tracking heeft gekozen, kan hij de levering van het bestelde product rechtstreeks op het platform volgen via zijn klantaccount en/of op de website van de vervoerder.

6.6 Bij levering van het Product controleert de Koper de goede staat van het geleverde Product en, in het geval van een afwijking (beschadigde verpakking, gescheurde, open verpakking, ontbrekend of beschadigd product), wordt de Koper uitgenodigd om onmiddellijk na ontvangst van het product een bezwaarschrift te maken. De Koper heeft dan 72 werkuren vanaf de levering van het Product om deze anomalie te melden via het Platform.

Article 7. Betaalmethodes

7.1 **Betaling in 1 keer per bankkaart:** Bij de aankoop van een product op het Platform kan de Koper onmiddellijk betalen door de gegevens in te voeren die nodig zijn voor de betaling met een creditcard. In dit verband verstrekt de Koper het nummer van zijn bankkaart, de vervaldatum en zijn cryptogram en betaalt hij via de beveiligde betalingsinterface van het Platform. De Verkoper krijgt deze gegevens niet.

7.2 **iDEAL:** Bij de aankoop van een product op het Platform kan de Koper onmiddellijk betalen door tijdens het betalingsproces te worden omgeleid naar de betaalomgeving van zijn/haar bank. Betalingen met iDEAL worden geaccepteerd voor de volgende banken: ABN AMRO, ASN Bank, Friesland Bank, ING, Rabobank, SNS Bank, RegioBank, Van Lanschot Bankiers en Triodos Bank. Bij deze betaalwijze wordt de betaling rechtstreeks van de rekening van de klant afgeschreven.

7.3 Betaling-, korting- en promotiecodes

7.3.1 **De codes:** Bij de aankoop van een Product op het Platform kan de Koper een betaling-, reductie- of promotiecode gebruiken. Deze codes kunnen op het Platform worden gebruikt, ongeacht de extensie van de website (backmarket.fr, backmarket.es, backmarket.it, backmarket.de, enz.) en zijn geldig op alle Producten die op het Platform worden verkocht tot op hun vervaldatum en onder de specifieke voorwaarden van elke code. De Koper kan deze codes verkrijgen als onderdeel van sponsoring- of promotie-activiteiten uitgevoerd door JUNG S.A.S., Verkopers of derden.

7.3.2 **De aard van codes:** de betalingscodes vertegenwoordigen een geldwaarde (X-euro), de reductiecodes vertegenwoordigen een procentuele korting (X %) en de promotiecodes komen overeen met een bepaald aanbod (bijv. "*Breuk- en diefstalverzekering*" aangeboden voor 1 jaar voor een minimale aankoop"). Elke code is onderworpen aan de algemene voorwaarden die hieronder worden beschreven in artikel 7.3.3 en is het onderwerp van een beschrijving en specifieke voorwaarden met betrekking tot de aard, de waarde, de geldigheidsdatum en de gebruiksvoorwaarden die de koper dient te hebben aanvaard vóór elke aankoop van de code of, indien hij deze niet heeft gekocht, vóór elk gebruik van de betreffende code.

7.3.3 **De algemene voorwaarden van codes:** tenzij anders vermeld in de beschrijving van de codes, (i) kunnen de codes niet met elkaar worden gecombineerd (d.w.z. de Koper kan niet meerdere codes gebruiken voor dezelfde bestelling), (ii) kunnen de codes niet worden gebruikt voor bezorgkosten, (iii) zijn de codes niet inwisselbaar of terugbetaalbaar (d.w.z. als de Koper geen code heeft gebruikt vóór de vervaldatum, of in geval van retourzending van de gehele of gedeeltelijke betaalde bestelling met een code, is de code definitief verloren), (iv) codes met een geldwaarde kunnen in

verschillende termijnen worden gebruikt (d.w.z. dat de waarde van de ongebruikte geldcode wordt bijgeschreven op de virtuele portemonnee die toegankelijk is vanaf het klantaccount van de Koper tot de vervaldatum van de code) en (v) de codes kunnen niet worden gebruikt voor een reeds gevalideerde bestelling.

Article 8. Eigendomsoverdracht en risico's

De eigendomsoverdracht en risico's treden op wanneer de levering is voltooid, dat wil zeggen wanneer het bestelde product fysiek is afgeleverd aan de Koper of aan een door de Koper aangewezen derde. Wanneer de Koper de levering van het product toevertrouwt aan een andere vervoerder dan die aangeboden door de Verkoper, zijn de eigendomsoverdracht en risico's van toepassing op het moment dat het product wordt overgedragen aan de vervoerder.

Article 9. Beoordeling van Verkopers

De Koper kan zijn Verkoper(s) evenals het Product/de Producten op het Platform beoordelen. Zodra de bestelling is afgerond, kan de koper de service van de Verkoper en de kwaliteit van het Product beoordelen dankzij het beoordelingssysteem dat beschikbaar is op de Website. De Koper wordt geïnformeerd dat de datum van zijn aankoop en de classificatiecriteria voor de beoordelingen bij zijn commentaar zullen verschijnen. Bovendien heeft de Koper de mogelijkheid om zijn beoordeling op elk moment te wijzigen.

Article 10. Communicatie op het platform

De Koper en de Verkoper komen overeen om alleen met elkaar te communiceren via hun respectieve accounts. Bij wijze van uitzondering, bijvoorbeeld wanneer het klantaccount van de Koper is gesloten, kunnen de Koper en de Verkoper met elkaar communiceren via hun respectieve e-mailadressen. In dit verband wordt de Koper geïnformeerd dat hij e-mails en/of meldingen ontvangt, waarin hij wordt (i) geïnformeerd dat zijn bestelling in aanmerking is genomen en naar de Verkoper is verzonden en waarbij de algemene gebruiksvoorwaarden van het Platform [hier](#) zijn te raadplegen, (ii) waarin wordt bevestigd dat de Verkoper de bestelling aanvaardt en hem de algemene voorwaarden worden gestuurd of, indien niet zo, wordt hij geïnformeerd dat de Verkoper de bestelling niet kan uitvoeren, (iii) waarbij de Koper op de hoogte wordt gesteld van eventuele voorvallen in de follow-up van zijn bestelling. Zodra het Product is geleverd, wordt de Koper verzocht om zijn mening te geven over het Product en over de Verkoper.

Article 11. Herroepingsrecht

11.1 Dit artikel van de AVV is alleen van toepassing op Kopers die kunnen worden gekwalificeerd als consumenten of niet-professionals. Kopers die niet kunnen worden aangemerkt als consument of niet-professional, hebben geen herroepingsrecht.

11.2 De consument of niet-professionele Koper kan zich binnen 30 dagen na ontvangst van zijn bestelling terugtrekken. In het geval van een bestelling van meerdere afzonderlijk geleverde Producten, loopt de periode van 30 dagen vanaf ontvangst van de laatste van deze Producten. De dag van ontvangst van het Product wordt niet meegeteld binnen deze periode van 30 dagen en als de periode van 30 dagen afloopt op een zaterdag, een zondag of een feestdag of een niet-werkdag, wordt deze verlengd tot de volgende werkdag.

11.3 Om zijn herroepingsrecht te doen gelden, gaat de Koper als consument of niet-professionele Koper naar zijn account en geeft hij duidelijk aan dat hij de bestelling wenst in te trekken door op de knop "Hulp vragen" te klikken bij de betreffende bestelling. Hij vermeldt zijn naam, voornaam, adres, datum van de bestelling, van de levering en de beschrijving van het Product. De Koper kan ook gebruikmaken van het formulier voor herroeping dat is opgenomen in de bijlage bij de AVV of zijn beslissing tot herroeping kenbaar maken door middel van een duidelijke en ondubbelzinnige verklaring, per post te versturen naar het fysieke adres van de

Verkoper of per elektronische post gericht aan het e-mailadres van de Verkoper zoals op het Verkopersblad vermeld. Om JUNG S.A.S. in staat te stellen de Koper te ondersteunen bij zijn verzoek tot intrekking, moet de Koper een kopie van het naar behoren ingevulde formulier sturen naar het volgende e-mailadres: hallo@thebackmarket.nl De Koper wordt erop geattendeerd dat het enkele verzenden van het formulier naar JUNG S.A.S. niet voldoende is om het verzoek tot intrekking te valideren. Telkens wanneer de uitoefening van het herroepingsrecht online plaatsvindt, bevestigt de Verkoper de ontvangst ervan op een duurzame drager.

11.4 De Koper als consument of niet-professionele Koper heeft dan een maximale periode van 14 dagen na de mededeling aan de Verkoper van zijn beslissing om het Product in te trekken, om het Product/de Producten terug te sturen naar het postadres van de Verkoper dat op het Verkopersblad staat, tenzij de Verkoper terugzending vraagt naar een ander adres dat hij aan de Koper meedeelt of dat hij aanbiedt om het Product/de Producten zelf op te halen. De Koper moet het Product/de Producten die hij aan de Verkoper retourneert zorgvuldig verpakken, maar hij is vrij om de wijze van verzending van het Product/de Producten te kiezen en zich al dan niet te verzekeren in geval van verlies, diefstal of vernietiging van zijn pakket. Het Product dient in de oorspronkelijke staat te worden geretourneerd, de Koper dient er ook voor te zorgen dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd voordat het Product wordt geretourneerd en de verbinding met elk account waarmee het Product zou zijn verbonden, ontkoppelen. Tenzij anders vermeld op het Verkopersblad, draagt de Verkoper niet de hieraan verbonden kosten of de transportkosten. Zelfs als de Koper als consument of niet-professionele Koper wordt geadviseerd om te kiezen voor een verzending met tracering van het pakket, wordt hem meegedeeld dat, tenzij anders vermeld in het Verkopersblad, **alle kosten en risico's die verband houden met het retourneren van het Product/de Producten aan de Verkoper de verantwoordelijkheid zijn van de Koper.**

11.5 Alleen Producten die in z'n geheel zijn geretourneerd en in de staat waarin ze zijn verkocht (namelijk in de staat die wordt beschreven op het Productblad, behalve dat de Koper als consument of niet-professionele Koper heeft aangegeven dat het ontvangen Product zich in een andere staat bevond dan die beschreven op het Productblad) worden geaccepteerd.

11.6 Als aan alle voorwaarden met betrekking tot de uitoefening van het herroepingsrecht is voldaan, vergoedt de Verkoper de Koper als consument of niet-professionele Koper het totale bedrag van zijn bestelling inclusief de verzendkosten, tenzij de Koper voor een leveringswijze heeft gekozen die duurder is dan de standaard bezorgmethode, in welk geval de Verkoper niet verplicht is om de meerkosten ten opzichte van de kosten van de standaard levering te vergoeden. De procedures voor de retourzending zijn als volgt: (i) wanneer de Koper in één keer met een bankkaart heeft betaald, wordt de gebruikte kaart gecrediteerd met het bedrag van de bestelling, (ii) wanneer de Koper met iDEAL heeft betaald, wordt het bedrag van de bestelling teruggestort op de bankrekening.

11.7 De verantwoordelijkheid van de Koper is alleen betrokken met betrekking tot de waardevermindering van het Product als gevolg van andere manipulaties dan die nodig zijn om de aard, kenmerken en goede werking van dit Product vast te stellen.

Article 12. Algemene informatie over wettelijke garanties

Er wordt op gewezen dat de Klant onder de wettelijke garantie van overeenstemming:

- een periode van twee jaar heeft vanaf de levering van de goederen om een beroep in te stellen tegen de Verkoper;
- kan kiezen tussen reparatie of vervanging van het bestelde Product;
- vrijgesteld is van het leveren van een bewijs van het bestaan van een gebrek aan overeenstemming van het Product gedurende vierentwintig maanden na de levering van het Product, behalve voor tweedehands goederen, zoals Producten waarvan de termijn wordt verlengd tot zes maanden.

De wettelijke garantie van overeenstemming is van toepassing onafhankelijk van de commerciële garantie die het Product eventueel kan dekken.

De Klant kan beslissen om de garantie tegen verborgen Productdefecten aan te voeren; in dat geval kan hij kiezen tussen het annuleren van de verkoop of het verlagen van de verkoopprijs.

Article 13. Wettelijke garantie van overeenstemming

13.1 Overeenstemming: De Verkoper levert een Product in overeenstemming met het contract en is aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestond op het moment van levering en dat voortvloeit uit de verpakking, de montage-instructies of de installatie daar deze onder het contract vallen of werd uitgevoerd onder zijn verantwoordelijkheid.

13.1.1 In dit opzicht wordt het Product geacht in overeenstemming te zijn met het contract (i) wanneer het geschikt is voor het gebruikelijke gebruik dat van een vergelijkbaar product wordt verwacht en, indien van toepassing (a), als het overeenkomt met de beschrijving die door de Verkoper is gegeven in de vorm van een monster of model of het beschikt over de kwaliteiten die de Verkoper aan de Koper heeft gepresenteerd of (b) indien deze de kwaliteiten vertoont die een koper legitiem mag verwachten met het oog op de openbare verklaringen van de Verkoper, door de producent of zijn vertegenwoordiger, met name bij de reclame of op de etikettering OF (ii) wanneer het betreffend Product de kenmerken heeft die in onderling overleg door de partijen zijn gedefinieerd of het geschikt is voor elk speciaal gebruik dat door de Koper wordt nagestreefd, ter kennis gesteld aan de Verkoper en dat deze dit heeft geaccepteerd.

13.1.2 Het gebrek aan overeenstemming dat zich voordoet binnen zes (6) maanden na levering van het Product wordt verondersteld te bestaan op het moment van levering, tenzij anders bewezen. De Verkoper kan dit vermoeden namelijk bestrijden als het niet verenigbaar is met de aard van het Product of het vermeende gebrek aan overeenstemming.

13.1.3 Als de Koper het recht heeft om de overeenstemming van het Product met het contract te eisen, dan kan hij de overeenstemming echter niet betwisten door een gebrek in te roepen dat hij kende of niet kon negeren toen hij een contract aanging (de Koper kan bijvoorbeeld niet het gebrek aan overeenstemming als gevolg van minuscule krasjes op het scherm oproepen als het Productblad uitdrukkelijk aangeeft dat het scherm minuscule krasjes heeft).

13.2 Bij gebrek aan overeenstemming: De Koper kiest tussen reparatie en vervanging van het Product. De Verkoper kan echter niet handelen volgens de keuze van de Koper als deze keuze duidelijk onevenredige kosten met betrekking tot de andere methode met zich meebrengt, rekening houdend met de waarde van het Product of het belang van

het defect. De Verkoper handelt dan, tenzij dit niet mogelijk is, volgens de methode die niet door Koper is gekozen.

13.2.1 Als reparatie en vervanging van het Product onmogelijk is, kan de Koper het Product retourneren en het bedrag laten terugstorten of het Product behouden en een deel van de prijs terugkrijgen. Dezelfde faculteit staat voor hem open (i) indien de gevraagde, voorgestelde of overeengekomen oplossing in toepassing van artikel 12.2 hierboven niet kan worden geïmplementeerd binnen een maand na de klacht van de Koper of (ii) als deze oplossing niet zonder groot ongemak voor de Koper kan zijn, gezien de aard van het Product en het gebruik dat hij ermee voor ogen heeft. De annulering van de verkoop kan echter niet worden uitgesproken als het gebrek aan overeenstemming gering is.

13.2.2 De toepassing van de artikelen 12.2 en 12.2.1 hierboven geschiedt kosteloos voor de Koper. Daarnaast kan de Koper altijd vragen om een schadevergoeding toegekend te krijgen.

13.3 **Verjaringstermijn voor een beroep:** Het beroep als gevolg van het gebrek aan overeenstemming vervalt twee jaar na levering van de goederen. De Koper is er echter van op de hoogte dat het uitstel van de aanvangsdatum, de schorsing of de onderbreking van de verjaringstermijn niet tot gevolg kan hebben dat de periode van de verlopen verjaringstermijn langer dan twintig jaar duurt na de datum van het ontstaan van het recht.

Article 14. Wettelijke garantie tegen verborgen gebreken

14.1 **Verborgen gebreken:** Naast de wettelijke garantie van overeenstemming geniet de Koper van de wettelijke garantie van verborgen gebreken. De Verkoper is namelijk gebonden door de garantie voor verborgen gebreken in het verkochte Product die het ongeschikt maken voor het gebruik waarvoor het bedoeld is of die dit gebruik zo verminderen dat de Koper het niet zou hebben aangeschaft of er een lagere prijs voor zou hebben betaald, als hij ze had gekend.

14.2 **In het geval van verborgen gebreken:** Kan de Koper het Product retourneren en het betaalde bedrag laten terugstorten of het Product behouden en een deel van het betaalde bedrag terugkrijgen. Als de Verkoper op de hoogte was van de gebreken aan het voorwerp, is hij gehouden, naast de restitutie van het bedrag dat hij ervoor heeft ontvangen, de Koper een schadevergoeding te geven. Als de Verkoper niet op de hoogte is van de gebreken aan het Product, is hij alleen verplicht het bedrag van de prijs terug te betalen en de Koper de kosten te vergoeden die door de verkoop zijn veroorzaakt. Indien het Product dat gebreken vertoonde als gevolg van zijn slechte kwaliteit verloren is gegaan, is het verlies voor de Verkoper, die jegens de Koper aansprakelijk is voor de restitutie van het betaalde bedrag en de andere hierboven uiteengezette compensatie. Het verlies echter als gevolg van niet te voorziene omstandigheden is voor rekening van de Koper.

14.3 **Verjaringstermijn voor een beroep:** Een beroep als gevolg van verborgen gebreken moet door de koper worden ingesteld binnen twee jaar na de ontdekking van de gebreken. De Koper is er echter van op de hoogte dat het uitstel van de aanvangsdatum, de schorsing of de onderbreking van de verjaringstermijn niet tot gevolg kan hebben dat de periode van de verlopen verjaringstermijn langer dan twintig jaar duurt na de datum van het ontstaan van het recht.

Article 15. Commerciële garanties en klantenservice aangeboden door Verkopers

Elke Verkoper moet de Koper een commerciële garantie en een klantenservice (aftersales) aanbieden, naast de wettelijke garanties voorzien in de artikelen 12 en 13 hierboven, de betaalde verzekering tegen breuk en diefstal voorzien in artikel 16 hieronder en de tussenkomst van JUNG S.A.S. zoals voorzien in artikel 17.2 hieronder. In dit geval geeft de Verkoper dit aan in zijn Verkopersblad en wordt de Koper per

e-mail geïnformeerd over het commerciële garantiecontract dat door de Verkoper wordt aangeboden en/of de contactgegevens van zijn klantenservice tijdens de bevestiging van de bestelling door de Verkoper.

De commerciële garantie wordt kosteloos aangeboden door de Verkoper voor een periode van 12 maanden en Back Market biedt nog een aanvullende garantie van 24 maanden, in totaal dus 36 maanden en is deze alleen geldig op het Nederlandse en Vlaamse grondgebied. Onder de voorwaarden van de commerciële garantie verbindt de Verkoper zich ertoe om een klantenservice aan te bieden die voldoet aan de kwalitatieve criteria die uitgebreider zijn dan die waarin de wettelijke garanties voorzien. Als zodanig is de Koper vrijgesteld van het leveren van bewijs van het bestaan van het gebrek aan overeenstemming van het Product tijdens de gehele duur van de commerciële garantie. Bovendien, wanneer de Verkoper de gevraagde informatie heeft ontvangen, verbindt de Verkoper zich ertoe het niet-conforme product binnen 24 uur terug te nemen door een retourbon te verstrekken volgens de methoden vermeld in artikel 10 van de AVV. Een oplossing voor het ruilen, repareren of terugbetalen wordt aangeboden binnen maximum vijf werkdagen na ontvangst van het Product door de Verkoper.

Article 16. Verzekering te betalen tegen breuk en diefstal

Naast de garanties voorzien in artikel 12, 13 en 14 hierboven en de tussenkomst van JUNG S.A.S. in overeenstemming met de artikelen 16.2 hieronder, kan de Koper zich bij de aankoop op het Platform inschrijven voor een verzekering tegen breuk en diefstal van zijn Product. De verzekeringsvoorwaarden en de prijs van de verzekering zijn afhankelijk van de prijs van het Product en de door de Koper gekozen opties. Hij wordt voorafgaand aan de betaling van de bestelling verzocht om de algemene en specifieke verzekeringsvoorwaarden te lezen die hem vóór de inschrijving worden meegedeeld.

Article 17. Klachten

17.1 Klachten over een Product of een Verkoper worden door de Koper rechtstreeks aan de Verkoper gericht via de klantaccount, tenzij deze is gesloten.

17.1.1 Voor de Koper wiens klantaccount actief is: de Koper verbindt zich ertoe om alleen via zijn klantaccount te ruilen bij de Verkoper. De Koper en de Verkoper kunnen elk de klacht volgen vanuit hun respectieve accounts.

17.1.2 Voor de Koper wiens klantaccount is gesloten: de Koper geeft zijn klacht met betrekking tot een Product door aan hallo@thebackmarket.nl en geeft daarbij het nummer en de datum van zijn bestelling op, en JUNG S.A.S. zorgt vervolgens voor de verzending van de klacht van de Koper naar de Verkoper en, omgekeerd, door het antwoord van de Verkoper per e-mail naar de Koper door te sturen.

17.1.3 In ieder geval verbindt de Verkoper zich ertoe binnen 24 uur op de klacht van de Koper te reageren. Wanneer de klacht wordt ingediend via het klantaccount, kunnen de Koper en de Verkoper elk de voortgang volgen vanaf hun respectieve account. De Koper is geïnformeerd dat de Verkoper als enige verantwoordelijk is voor de verwerking van zijn klacht evenals voor de klantenservice en de Producten die hij op het Platform verkoopt. JUNG S.A.S. kan echter ingrijpen, onder de voorwaarden van artikel 17.2 hieronder, in het geval dat de Koper moeilijkheden ondervindt met een Verkoper.

17.2 De tussenkomst van JUNG S.A.S.: JUNG S.A.S. biedt Kopers die moeilijkheden ondervinden met een Verkoper om in te grijpen wanneer aan de volgende cumulatieve voorwaarden is voldaan: (i) de Koper heeft een actief klantaccount, dat wil zeggen een account die niet is gesloten, (ii) de Koper heeft zijn klacht ingediend binnen de wettelijke garantietermijnen en via zijn klantaccount, (iii) de Verkoper heeft binnen 24 uur na zijn klacht geen antwoord (of geen bevredigend antwoord) aan de Koper gegeven, (iv) de klacht van de Koper heeft betrekking op een gebrek aan overeenstemming en/of een verborgen defect van het Product. Als aan al deze

voorwaarden is voldaan, kan de Koper de tussenkomst van JUNG S.A.S. vragen, die zich als eerste verbindt tot interventie als arbiter. In dit geval vraagt JUNG S.A.S. de Verkoper, afhankelijk van het onderwerp van de klacht van de Koper, om: (i) de prijs van de bestelling of het betwiste product terug te betalen aan de Koper, (ii) een Product toe te sturen naar de Koper dat overeenkomt met het bestelde Product, (iii) een reparatie- of vervangingsoplossing aan te bieden wanneer het Product niet conform is of (iv) de Koper een prepaid label ter beschikking te stellen voor het retourneren van het Product. De door JUNG S.A.S. aangeboden oplossing is, indien deze geschikt is voor de Koper, bindend voor de Verkoper. Indien JUNG S.A.S. de door JUNG S.A.S. aangeboden oplossing niet binnen vijf werkdagen na kennisgeving aan de Verkoper heeft geïmplementeerd, verbindt zij zich ertoe de Verkoper te vervangen. In het geval dat de door JUNG S.A.S. voorgestelde oplossing in de praktijk niet door haar kan worden uitgevoerd (bijv. als de Verkoper werd gevraagd het Product te repareren dat de Koper aan hem heeft geretourneerd, als de Verkoper het Product niet naar JUNG S.A.S. retourneert, enz.), zal JUNG S.A.S. een andere maar geschikte oplossing implementeren nadat ze de mening van de Koper heeft ingewonnen.

17.3

Article 18. Aansprakelijkheid van Verkopers en aansprakelijkheidsbeperkingen

18.1 De Verkopers verbinden zich ertoe de bepalingen van de AGV na te leven en geen inbreuk te maken op enige wettelijke of regelgevende regel van openbare orde. De Verkopers verbinden zich met name om (i) waarheidsgetrouwe en volledige gegevens op te nemen (a) in de informatie in het Verkopersblad en (b) in de beschrijving van het Product in het Productblad en (ii) te zorgen voor de perfecte overeenstemming van het Product met de beschrijving in het Productblad. Bovendien zijn de Verkopers verantwoordelijk voor het respecteren van de door hen opgegeven leveringstermijnen en -wijzen. Over het algemeen zijn de Verkopers als enige verantwoordelijk voor het verwerken van de klachten van de Kopers, evenals voor hun klantenservice en de Producten die ze op het platform verkopen.

18.2 Als uitzondering op het bovenstaande zijn de Verkopers niet verantwoordelijk wanneer het Product is geoxideerd, gebroken en/of wanneer een of meer van de componenten van het Product door de Koper zijn gemanipuleerd. Bovendien zijn de Verkopers niet verantwoordelijk voor het niet naleven door een Koper van zijn nationale wetgeving of de wetgeving van het land waarin hij woont. De Verkopers zijn ook niet verantwoordelijk voor het gebruik van Producten door een Koper dat het zogenaamde normale gebruik overschrijdt, dat wil zeggen het gebruik dat normaal gesproken wordt verwacht van een soortgelijk product door een consument of een niet-professional. Ten slotte zijn de Verkopers niet verantwoordelijk voor oneigenlijk gebruik, nalatigheid of gebrekkig onderhoud van een Product door de Koper of in het geval van normale slijtage van het Product, een ongeval na levering of in geval van overmacht. Het Product dient in de oorspronkelijke staat te worden geretourneerd, de Koper dient er ook voor te zorgen dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd voordat het Product wordt geretourneerd en de verbinding met elk account waarmee het Product zou zijn verbonden, ontkoppelen. De Verkoper is niet verantwoordelijk voor om het even welke inbreuk op persoonsgegevens die voortkomt uit de niet-naleving van dit artikel.

Article 19. Persoonsgegevens en cookies

De persoonsgegevens van de Koper worden verwerkt door JUNG S.A.S. en sommige worden doorgegeven aan de Verkopers. Daarnaast maakt JUNG S.A.S. gebruik van cookies. Het beleid inzake persoonsgegevens en cookies wordt gedetailleerd beschreven in de documenten "Bescherming persoonsgegevens" en "Cookies".

Article 20. Toepasselijke algemene verkoopvoorwaarden

De algemene verkoopvoorwaarden die van toepassing zijn op aankopen die op het Platform worden gedaan vanaf de verschillende extensies van de websites (backmarket.fr, backmarket.es, backmarket.it, backmarket.de, enz.) kunnen enigszins van elkaar verschillen, met name vanwege de bepalingen die dwingend zijn voor de nationale wetgeving van het land van de extensie voor elke website. De algemene verkoopvoorwaarden van de backmarket.es-website kunnen dus enigszins afwijken van die van de thebackmarket.nl-website. In een dergelijk geval is de Koper gebonden aan de algemene verkoopvoorwaarden van de website waarop hij zijn bestelling heeft geplaatst.

Article 21. Toepasselijk recht, geschillenbeslechting en bevoegde jurisdictie

21.1 Deze AVV zijn onderworpen aan de Nederlandse wetgeving.

21.2 In het geval van een geschil met betrekking tot de vorming, sluiting, uitvoering, interpretatie of geldigheid van de AVV of de relatie met een Verkoper, worden de Koper en de Verkoper verzocht de nodige stappen te ondernemen om tot een minnelijke schikking van hun geschil te komen.

21.3 De Koper is op de hoogte dat hij, indien hij dat wenst, kosteloos een beroep kan doen op een consumentenbemiddelaar met het oog op de minnelijke schikking van het geschil tussen hem en de Verkoper. In dit verband kan de Koper kosteloos gebruikmaken van het door de Europese Commissie opgezette online platform voor geschillenbeslechting door naar de volgende website te gaan <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

21.4 Indien de Koper geen gebruik heeft willen maken van de bemiddeling, als de bemiddeling niet succesvol was of in geval van mislukking van al het andere nodige dat de Koper had kunnen ondernemen om te proberen een minnelijke schikking van zijn geschil te bereiken bij de Verkoper, kan de Koper een beroep instellen bij de bevoegde jurisdictie van de plaats waar hij woonde ten tijde van het sluiten van het contract of het optreden van het schadeveroorzakende feit, de plaats van het kantoor van de Verkoper of de plaats van de gerealiseerde levering van het Product.

BIJLAGE I

FORMULIER VOOR HERROEPING

Ter attentie van: (hier de naam van uw verkoper opgeven)

Ik stel u hierbij op de hoogte van mijn terugtrekking uit het contract voor de verkoop van het/de onderstaande goed(eren):

Goed(eren)*:

Besteld op*:.....

Ontvangen op*:

Voor- en achternaam*:

Adres*:

Bestelnummer:

Reden voor herroeping (optioneel):

Datum*:.....

Handtekening (alleen als dit formulier op papier wordt ingediend):

(*) *verplichte vermelding*