

목차

<u>기업 소개 및 제공 서비스 안내</u>	2
<u>일부 용어 정의</u>	2
<u>고객 계정 만드는 법</u>	3
<u>마켓플레이스에서 제품 주문하는 법</u>	3
<u>배송 약관 안내</u>	4
<u>마켓플레이스에서 결제하는 법</u>	5
<u>변심 관련 안내</u>	5
<u>마켓플레이스에서 구매한 제품에 적용되는 보증</u>	6
<u>판매사와 소통하는 법과 청구를 제기하는 법</u>	7
<u>제품 및 서비스 관련 법적 책임 안내</u>	8
<u>관련 법률 및 분쟁 해결</u>	8

## Article 1. **기업 소개 및 제공 서비스 안내**

**1.1** Back Market Korea Co., Ltd.(이하 "BACK MARKET")(사업자 등록 주소: 서울특별시 강남구 테헤란로 78길 16(대치동), 노벨빌딩 5층, 우편번호 06194)에서는 소비자와 제품을 판매하는 전문 판매사를 연결하기 위한 마켓플레이스를 운영합니다.

**1.2** Back Market은 중개사이며, 어떤 상황에서도 제품의 **판매사 역할을 하지 않습니다.** 따라서 BACK MARKET은 **마켓플레이스를 통해 판매되는 제품에 대해 아무런 책임을 지지 않습니다.** 또한, 달리 명시된 경우를 제외하고, BACK MARKET은 브랜드 소유자의 제품 유통사가 아닙니다.

**1.3** 본 판매 약관의 목적은 마켓플레이스에서 제품 구매와 관련하여 판매사와 소비자 사이에 적용되는 매매 조건을 정의하는 데 있습니다. Back Market과 소비자 사이의 관계는 마켓플레이스 이용 약관을 따릅니다(여기에서 확인 가능).

**1.4** 본 약관은 수시로 변경될 수 있으므로 소비자는 약관을 읽고 동의할 때 주의하시기 바랍니다.

## Article 2. **일부 용어 정의**

본 서비스 약관에 표기된 용어는 단수든 복수든 형식에 관계없이 다음과 같은 의미를 지닙니다.

<b>소비자</b>	비상업적인 목적으로 제품을 구매하기 위해 플랫폼을 이용하는 자연인 또는 법인을 말합니다. 자연인의 경우 만 16세 이상이어야 플랫폼에서 제품을 구매할 수 있으며, 법적 조치를 취할 수 있는 자격을 갖추어야 합니다. 해당 자연인의 나이가 만 16세에서 18세 사이인 경우, 부모 또는 법적 보호자에게서 거래 허가를 받아야 합니다.
<b>마켓플레이스</b>	주소 <a href="http://www.backmarket.co.kr">www.backmarket.co.kr</a> 에서 액세스할 수 있는 인터넷 웹사이트로, 이를 통해 소비자와 판매사가 제품 매매를 위한 연락을 취할 수 있습니다.
<b>제품</b>	마켓플레이스에서 판매되는 제품을 말합니다. 달리 명시된 경우를 제외하고, 마켓플레이스에서 판매되는 제품은 리뉴얼된 제품, 즉 리퍼비싱한 중고 제품입니다.
<b>제품 시트</b>	제품에 대한 설명으로, 판매사가 제공한 대로 마켓플레이스에 표시됩니다.

<b>판매사 시트</b>	판매사에 관한 정보(상호, 영업장 주소 등)이며, 판매사가 제공한 대로 마켓플레이스에 표시됩니다.
<b>판매사</b>	마켓플레이스에 등록되어 제품을 판매하는 전문 판매업체를 말합니다.
<b>약관</b>	판매사와 소비자 사이의 관계에 적용되는, 현행 일반 판매 약관을 말합니다.

**Article 3.     고객 계정 만드는 법**

마켓플레이스에서 제품을 주문하고자 하는 소비자는 먼저 마켓플레이스 일반 이용 약관에 기재된 조건에 따라 마켓플레이스에서 고객 계정을 만들어야 합니다(여기에서 조건 확인 가능).

**Article 4.     마켓플레이스에서 제품 주문하는 법**

**4.1**    제품을 주문하기 전에 본 약관에 전적으로 동의해야 합니다. 약관은 마켓플레이스에서 다운로드할 수 있으므로, 소비자는 사본을 보관해두고 필요한 경우 참조할 수 있습니다.

**4.2**    판매사는 (i) (a) 판매사 시트에 기재한 정보 및 (b) 제품 시트에 기재된 제품 설명의 진실성과 완전성, 그리고 (ii) 제품 시트에 기재된 설명과 제품의 완전한 일치에 대해 전적으로 책임을 집니다. 제품 가격은 판매사가 자유롭게 정합니다.

제품 가격은 세금 포함 가격이며 Back Market이 정하는 서비스 가격 역시 세금 포함 가격입니다.

**4.3**    소비자는 주문 시 구매하고자 하는 제품을 선택합니다. 소비자는 "구매"를 클릭한 다음 메시지가 표시되면 필수 정보를 입력해야 합니다(원하는 배송 주소, 결제 방법 등). 마지막으로 소비자에게 결제 확인 요청이 표시됩니다.

**4.4**    **소비자는 이 시점에 매매가 완료된 것이 아님에 유의해야 합니다. 실제로, 판매사의 판매 가능한 제품 수량이 한정되어 있을 수 있습니다. 따라서 판매사는 제품의 재고가 있고 주문을 처리할 수 있음을 영업시간 기준 24시간 이내에 안내해야 합니다.** 따라서 제품 판매 계약은 판매사가 제품 재고를 확인하고 소비자에게 주문 대금을 부과해야 완료됩니다. 제품의 재고가 없거나 판매사가 앞서 언급한 영업시간 기준 24시간 이내에 재고 여부를 확인하지 않는 경우, 해당 주문은 자동으로 취소되며 매매가 완료되지 않은 것으로 간주됩니다. 그러면 소비자의 결제와 관련하여 보류 중이던 승인이 즉시 해제됩니다. 소비자의 거래 은행을 통해 결제액을 환불받는 데 며칠이 걸릴 수 있습니다.

소비자의 주문은 각각에 대해 독립적이며 한 개 주문에 여러 개의 제품이 포함된 경우, 각 제품 주문은 서로에 대해 무관합니다. 따라서 판매사가 주문을 하나 이상 확인하지 않은 경우라도 소비자의 다른 제품 주문은 취소되지 않으며, 소비자는 확인된 주문 건에 대해서는 대금을 결제해야 합니다.

**4.5**    주문은 Back Market이나 판매사가 다음과 같은 타당한 사유로 인해 취소할 수도 있습니다.

- 제품 및/또는 가격과 관련한 명백한 실수(예: 가격 표시 오류 또는 제품의 핵심적인 특징과 관련한 기타 모든 오류)
- 주문 대금 결제에 관한 청구 및/또는
- 사용자 계정을 여러 개 만들거나 할인 코드를 부정한 방식으로 사용한 경우.

## Article 5.      **배송 약관 안내**

**5.1**     마켓플레이스에 판매 대상으로 제시된 제품은 대한민국 국내에만 배송됩니다.

**5.2**     제품은 소비자가 주문 당시 기재한 배송 주소로 배송됩니다. 가격, 배송 시점과 방법은 판매사가 기재하며, 이를 준수할 책임은 전적으로 판매사에 있습니다. 손실 및 훼손에 관한 위험 부담은 배송 완료 시점부터 판매사 책임에서 소비자 책임으로 전환됩니다. 소비자가 추적이 가능한 배송 방법을 선택한 경우, 주문한 제품의 배송 상태를 고객 계정 및/또는 이메일 및/또는 웹사이트를 통해 마켓플레이스에서 바로 추적할 수 있습니다.

**5.3**     소비자는 배송 방법을 선택한 후 배송 날짜에 대한 알림을 받습니다. 주문한 제품의 배송은 타당한 사유 없이 지연되어서는 안 됩니다.

**5.4**     주문 시 별도로 언급되지 않은 한, 배송료가 부과됩니다. 배송료에 대한 안내는 결제 전에 소비자에게 전달됩니다.

**5.5**     **운송 중에 제품이 훼손된 경우(패키지가 파손되거나 개봉됨/제품이 누락되거나 훼손됨), 소비자는 제품을 배송받은 시점에 가능한 모든 보호 조치를 강구해야 합니다. 또한 BACK MARKET에서는 소비자에게 제품을 수령한 후 영업일 기준 3일 이내에 마켓플레이스를 통해 불만을 접수하기를 당부드립니다.**

**5.6**     제품에 대한 소유권과 위험 부담은 배송이 완료되는 시점 즉, 제품이 물리적으로 소비자에게 또는 소비자가 지정한 제삼자에게 전달되고, 제품 가격을 지불한 시점을 기준으로 소비자에게 양도됩니다. 소비자가 패키지를 수령하지 못한 경우, 소비자는 플랫폼을 통해 미수령 사실을 최대한 빨리 판매사에 알려야 합니다.

**5.7**     반품의 경우: 이유가 단순 변심인 경우, 손실 위험 부담은 판매사가 제품을 수령하는 시점을 기준으로 소비자에게서 판매사로 넘어갑니다. 다른 모든 이유의 경우, 손실 위험 부담은 소비자가 제품을 배송하는 즉시 소비자에게서 판매사로 넘어갑니다.

## Article 6.     **마켓플레이스에서 결제하는 법**

결제는 온라인으로 진행됩니다. 결제 약관은 마켓플레이스 이용 약관에서 확인할 수 있습니다(여기에서 확인 가능).

## Article 7.     **변심 관련 안내**

**7.1**    주문한 제품에 결함이 없고 기타 불일치하는 부분이 없는 경우라도 소비자는 제품을 수령한 날짜를 기준으로 30일 이내에 제품을 반품할 수 있습니다("취소할 권리"). 이 30일의 기간을 정할 때 제품을 수령한 날짜 당일은 계산에 포함되지 않습니다. 이 기간이 끝나는 날이 토요일, 일요일 또는 공휴일인 경우, 다음 영업일까지 기간을 연장합니다.

**7.2**    제품을 반품하려면 소비자는 자신의 계정으로 로그인하여 해당 주문을 클릭하고 청구를 제기하여 마음이 바뀌어서(결함이 있거나 기타 주문한 내용과 불일치해서가 아니라) 제품을 반품하고자 한다는 의사를 밝혀야 합니다.

**7.3**    소비자는 판매사에 반품 의사를 알린 날짜로부터 14일 이내에 판매사 주소로 제품을 보내야 합니다(판매사 측에서 제품을 다른 주소로 보내달라고 요청하거나 제품을 직접 수거하겠다고 제안하는 경우는 예외).

**7.4**    소비자는 판매사에 반품할 제품을 주의해서 포장해야 합니다. 소비자는 제품을 보내는 방법을 자유롭게 선택할 수 있으며, 패키지 손실, 도난 또는 파손이 발생할 경우에 대비한 보험에 가입할지 여부도 결정할 수 있습니다. 제품은 온전한 상태로, 함께 출고된 액세서리 전량을 포함하여, 판매한 상태 그대로 반품된 경우에만 반품을 접수합니다(단, 소비자가 제품을 수령한 당시 제품이 제품 시트에 설명된 것과 다른 상태였으며 제품의 포장을 개봉하여 테스트했을 가능성을 배제하지 않는 경우는 예외). 또한 소비자는 제품을 반품하기 전에 제품에서 각종 개인정보 데이터를 모두 삭제해야 하며 제품과 연동한 모든 계정의 연결을 해제해야 합니다. 개인정보 데이터를 삭제하는 방법에 대한 소비자 지침은 [이 링크](#)(Google 계정 관련), [이 링크](#)(iCloud 계정 관련)를 참조하시기 바랍니다.

**7.5**    제품을 판매사에 반품하는 과정에서 발생하는 비용과 각종 관련 위험은 모두 소비자 부담입니다.

**7.6**    취소할 권리 행사와 관련한 조건에 모두 부합하는 경우, 판매사는 소비자에게 주문 총액을 환불합니다(배송비 포함).

**7.7**    제품 및/또는 액세서리의 취급 부주의로 인해 제품 가치의 손실이 발생한 경우 소비자가 그에 대한 책임을 져야 할 수 있습니다.

## Article 8. 마켓플레이스에서 구매한 제품에 적용되는 보증

모든 제품에는 아래에 설명한 조건에 따른 법적 보증과 상업적 보증 혜택이 적용됩니다. 보증을 받기 위해 소비자는 제9항에 따라 판매사에 문의해야 합니다.

### 8.1 판매사에 부과되는 법적 보증 의무

판매사는 본 약관에 따라 제품을 판매할 법적 의무가 있습니다. 본 약관의 어떠한 내용도 소비자의 법적 권리에 영향을 미치지 않습니다.

아래에 소비자에게 부여되는 주요 법적 권리를 간략히 기재하였습니다.

#### 적합성에 대한 법적 보증

**적합성:** 상품이 다음의 조건에 부합해야 함:

- 설명 내용과 일치함
- 용도에 적합함
- 만족스러운 품질임(단, 마켓플레이스에서 판매되는 제품과 관련하여, 제품이 중고품이고 리뉴얼된 제품이라는 특성을 고려해 합당한 수준의 기대치를 따름. 처음부터 기능이 떨어진다는 사실을 소비자에게 분명히 밝혔거나 이를 충분히 눈치 챌 만한 정황인 경우가 아닌 이상, 제품이 제대로 작동해야 한다는 사실에는 변함이 없음.)

**결함이 있는 경우:** 배송 후 2년간, 제품에 결함이 있는 경우 소비자에게 다음과 같은 법적 권리가 부여됩니다.

- 수리 또는 교체할 권리: 소비자가 제품을 거부하지 않기로 하는 경우, 수리나 교체를 요구할 수 있습니다. 이는 합당한 시간 안에, 소비자에게 중대한 불편을 끼치지 않고 이행되어야 하며, 비용은 판매사가 부담합니다.
- 환불받을 권리: 수리나 교체를 거친 뒤에도 제품이 여전히 적합하지 않은 경우, 또는 수리나 교체가 합당한 시간 안에 이루어지지 않거나 소비자에게 중대한 불편을 초래한 경우, 소비자에게는 제품을 소유하고 가격 할인을 받거나, 제품을 반품하고 환불받을 권리가 있습니다.

#### 숨겨진 결함에 관한 법적 보증

매매 당시 결함이 있었고, 소비자가 결함에 관해 알지 못한 경우 소비자가 6개월 이내에 결함을 발견하면(보증 기간과 무관) 계약을 철회하거나 민법에 따라 손해 배상을 청구할 수 있습니다.

## 8.2 마켓플레이스에서 판매되는 제품에 적용되는 상업적 보증

제품에 해당하는 상업적(또는 계약상) 보증 기간은 매매 전, 각 제품 시트에 명시되어 있으며, 최소 기간은 12개월입니다.

판매사에는 이러한 상업적 보증 약관에 따라 법적 보증에서 제공하는 것보다 더 높은 수준의 광범위한 기준에 부합하는 판매 후 서비스를 제공할 의무가 있습니다. 이러한 상업적 보증의 조건은 이 링크에 제공된 보증 증서에 명시되어 있습니다.

## 8.3 예외 사항 적용

다음과 같은 경우, 판매사 보증 및 법적 보증을 적용하지 않고 예외가 인정될 수 있습니다.

- 제품이 산화되거나 고장 난 경우
- 제품의 구성품 하나 이상을 소비자 또는 판매사가 공인하지 않은 제삼자가 조작한 경우
- 소비자의 제품 사용량이 소위 일반적인 사용량을 초과하는 경우, 즉 유사한 제품에 대하여 통상적으로 예상하는 사용량을 웃도는 경우
- 소비자가 제품을 방치하거나 유지 관리에 소홀한 경우, 또는 제품 배송 이후에 사고가 발생한 경우(예: 떨어뜨림)

또한, 일반적인 사용으로 인한 제품 마모에는 법적 보증 및 상업적 보증이 적용되지 않습니다.

## Article 9. 판매사와 소통하는 법과 청구를 제기하는 법

**9.1 마켓플레이스를 통한 의사소통.** 소비자와 판매사는 마켓플레이스에 등록된 각자의 계정을 통해서만 대화하기로 동의합니다. 소비자와 판매사는 각자의 계정에서 각종 요청을 확인할 수 있습니다. 예외적으로, 이러한 소통 방식이 불가능한 경우(예: 소비자의 고객 계정 폐쇄), 소비자는 [hello@backmarket.co.kr](mailto:hello@backmarket.co.kr)에 이메일을 보내면 됩니다.

**9.2 판매사의 소비자 민원 처리.** 판매사는 소비자가 민원을 접수하면 영업일 기준 1일 이내에 답해야 합니다. 소비자는 판매사가 판매하는 제품과 관련된 모든 사안에 관한 고객 서비스, 보증 및 기타 관련 민원에 대한 책임이 판매사에 있음을 인지합니다. **Back Market에는 제품 또는 제품 판매에 대한 책임이 없습니다.**

**9.3 Back Market의 개입.** 소비자가 판매사와의 관계에서 곤란한 상황에 처한 경우, Back Market이 판매사 명의로, 판매사를 대신하여 개입할 수 있습니다. 이는 다음과 같은 조건에 모두 부합하는 경우에 한합니다. (i) 소비자에게 활성 계정이 있고, (ii) 소비자가 자신의 고객 계정을 사용해 보증 기간 이내에 플랫폼을 통해 청구를 제기하였으며 (iii) 판매사가 요청이 제기된 이후 영업일 기준 1일 이내에 소비자에게 회신하지 않았거나 회신 내용이 부적절한 경우 및 (iv) 소비자의 청구 내용이 법적 보증 및/또는 상업적 보증이 적용되는 결함과 관련된 사안인 경우입니다. 이러한 조건에 부합하는 경우, 소비자는 [hello@backmarket.co.kr](mailto:hello@backmarket.co.kr)에 이메일을 보내어 Back Market의 개입을 요청할 수 있습니다.

그러한 경우, Back Market에서 판단하기에 소비자의 주장이 정당하고 판매사가 자사 의무를 위반하였다고 생각되면 Back Market은 소비자 요청에 따라 판매사에 (i) 제품 판매 대금을 소비자에게 환불하거나 (ii) 주문한 내용과 일치하는 제품을 소비자에게 보내주거나, (iii) 수리 또는 교체 등의 해결 방안을 제시하고/거나 (iv) 소비자가 제품을 반품할 수 있도록 요금을 선납한 배송 송장을 제공하도록 요청합니다. 소비자가 Back Market이 제시한 해결책에 만족하는 경우, 판매사에 그러한 해결책대로 이행할 의무가 부과됩니다. Back Market이 제시한 해결책이 통보 후 24시간 안에 이행되지 않는 경우(주말, 공휴일 제외) Back Market이 판매사 명의로, 판매사를 대신해 제시된 해결책을 이행할 수 있습니다.

**이 맥락에서 Back Market의 개입은 소비자의 권리와 별개로 이루어지므로 소비자가 판매사를 대상으로 조치를 취할 권한은 그대로 유지됩니다.**

## **Article 10.    제품 및 서비스 관련 법적 책임 안내**

**10.1   서비스 관련 :** Back Market은 서비스와 마켓플레이스를 제공하기 위해 모든 노력을 다합니다. Back Market에는 복구, 유지 관리 작업을 수행하고/거나 기능 및/또는 서비스를 추가 및/또는 개발하기 위해 서비스와 마켓플레이스에 대한 액세스를 일시 중단하거나 제한할 권리가 있습니다. Back Market은 소비자가 서비스나 마켓플레이스의 전체 또는 일부분을 이용하지 못해 소비자에게 발생한 피해에 대해 아무런 책임을 지지 않습니다.

**10.2   제품 관련:** 따라서 판매사가 마켓플레이스를 통해 판매하기 위해 내놓는 제품에 관한 책임은 전적으로 판매사 부담입니다. 특히 법률과 규정에 따라 부과되는 보증 의무는 전적으로 판매사나 제조업체에 귀속됩니다. BACK MARKET은 자사 웹사이트에서 판매사가 판매하는 제품에 대하여 가능한 가장 높은 수준의 품질 관리를 제공하도록 판매사와 교류하고 판매사를 지원하기는 하지만, 마켓플레이스에서 판매사와 소비자 사이에 성립된 매매와 관련하여 BACK MARKET에는 아무런 책임이 없습니다. 따라서 소비자는 매매 실행과 관련하여 발생하는 모든 책임, 특히 제품의 적합성, 판매 제안의 설명과 적합성, 제품의 이용 가능 여부 및 제품과 관련한 지적재산권 및 산업재산권과 관련하여 Back Market을 면책합니다.

## **Article 11.    관련 법률 및 분쟁 해결**

**11.1   본 약관은 대한민국 법을 따릅니다.**

**11.2   본 약관의 형성, 서명, 이행, 해석 또는 유효성이나 더 넓은 의미에서 판매사와의 관계와 관련해 분쟁이 발생하는 경우, 소비자와 판매사는 분쟁을 원만하게 해결하기 위해 필요한 조치를 취해야 합니다.**

**11.3   본 약관 및 양측 당사자 간의 기타 계약 관련 문서, 더 넓은 의미에서 플랫폼에서의 관계와 관련하여 판매사와 소비자 사이에 발생하는 분쟁은 모두 서울중앙지방법원의 전속 관할권을 따릅니다.**