

一般利用規約 | BACK MARKET

2021年1月付

第1条 前文

1.1 日本で設立された法人であるBACK MARKET JAPAN株式会社（本店：東京都千代田区隼町3-19 MTビル9階、法人番号：0100-01-214060）（以下「BACK MARKET株式会社」）は、買主と本件製品の営業として売買を行う売主との仲立ちを目的とするプラットフォームを運営する。BACK MARKET株式会社は、いかなる場合においても、本件製品の販売者又は再販者ではない。BACK MARKET株式会社は、仲介役を務める。

1.2 本規約の目的は、プラットフォームへのアクセス、及び本サービスの利用にあたっての規則を定めることである。本規約は、買主及び売主との間の関係を定めるものではなく、かかる関係は一般販売規約により規律され、以下で確認することができる。

第2条 定義

語頭が大文字で始まる以下の用語は、単数形又は複数形で使用されるかどうかを問わず、本書において以下の意味を有する。

買主	カスタマーアカウントを保有する、法律行為を行う能力を有する法定年齢の自然人、及び私法に基づく法人を意味する。
製品ファイル	日本円で表示される税込価格、本件製品の基本的な特徴、ブランド、モデル、及び状態の説明を少なくとも表示する、本件製品の記載を意味する。
売主ファイル	売主の法人名称（及び、相違がある場合はその商号）、事業所の住所（及び、相違がある場合は、その登記上の住所）、税務上その他の公的な登録番号を少なくとも表示する、売主の記載を意味する。
プラットフォーム	www.backmarket.co.jp でアクセス可能なインターネットウェブサイトを意味する。
本件製品 売主	プラットフォーム上で販売されるあらゆる種類の製品を意味する。 プラットフォーム上に登録された本件製品の職業的な売主を意味する。

第3条 本規約の承諾及び変更

3.1 本規約は、各利用者により無条件に承諾されなければならない。本規約を拒否する場合、利用者はプラットフォームを使用することができない。本規約を承諾した利用者は、プラットフォームの使用期間中、その条項を尊重することを誓約する。

3.2 本規約は変更される場合がある。変更後の本規約は、その発効から同規約を承諾したすべての買主に適用される。買主が本規約改正版の発効日以降も本サービスを継続的に利用する場合、買主は変更後の本規約を承諾したものとみなされる。買主が変更後の本規約を拒否する場合、そのカスタマーアカウントを閉鎖するものとし、これにより買主はプラットフォームを使用できないこととなる。

第4条 カスタマーアカウントの作成

4.1 法律行為を実行する能力を有する法定年齢（満20歳以上）の自然人、及びあらゆる法人のみが、カスタマーアカウントを作成する権限を有する。同アカウントの作成には、電子メールアドレスの通知及びパスワードの作成が必要となる。自然人は、その氏名、電子メールアドレス、携帯電話番号、及び居所を提供しなければならない。法人は、その法人名、連絡用電子メールアドレス、プラットフォーム上で当該法人を代表する自然人の電話番号を提供し、購入時にもその法人名及び登記簿上の本店所在地を提供しなければならない。買主は、そのカスタマーアカウントを更新し、その情報の変更について直ちに適切な変更を行うことを誓約する。買主は、虚偽、無効、誤り、又はもはや使用されていない情報の提供に起因する結果について、単独で責任を負う。

4.2 電子メールアドレス及びパスワードは、カスタマーアカウントに接続するためのログイン情報である。ログイン情報は厳に個人的なものであり、買主は、そのパスワードの秘密を保持することを誓約する。買主は、パスワードの秘密保持、コンピューター及びその他機器へのアクセスの制限を確保するためにすべての適切な措置を講じるものとする。買主が第三者によるそのカスタマーアカウントへのアクセスを認識した場合、買主は、hello@backmarket.co.jp宛の電子メールにより直ちにその旨をBACK MARKET株式会社に通知することを誓約する。

4.3 買主は、複数のカスタマーアカウントを作成及び使用しないことを誓約する。

第5条 カスタマーアカウントの閉鎖

5.1 買主によるカスタマーアカウントの閉鎖：買主は、そのカスタマーアカウントを通じて又はlegal@backmarket.co.jp宛の書面により、いつでも、通知なく、そのカスタマーアカウントを自由に閉鎖することができる。

カスタマーアカウントの閉鎖は、処理中の注文がない限り、買主がカスタマーアカウントの閉鎖を希望する旨の通知を行った日から30日以内に発効する。これ以外の場合、買主によるカスタマーアカウントの閉鎖は、プラットフォームでアクセス可能な本販売規定第10条で定める取消期間の終了時に発効する。

5.2 BACK MARKET 株式会社によるカスタマーアカウントの閉鎖：買主が本規約の変更を拒否した場合、及び／又は一人の買主が複数のカスタマーアカウントを作成した場合、及び／又は買主が本規約で課せられた義務に違反したことが証明された場合、BACK MARKET 株式会社は、買主のカスタマーアカウントを閉鎖することができる。

5.2.1 買主への通知：BACK MARKET株式会社は、買主に対し、そのカスタマーアカウントを閉鎖する理由を詳述した電子メールを送付することにより、当該カスタマーアカウントを閉鎖する意向を通知する。買主が上記電子メールの日付から15暦日以内に違反を是正しない場合、BACK MARKET株式会社は、電子メールを送付し、カスタマーアカウントの閉鎖を買主に通知する。

5.2.2 アカウント閉鎖後、買主は、プラットフォーム上でアクセス可能な一般販売規約に定められた期間中は、賠償請求及び／又は法的保証の履行請求をすることが可能である。買主は、もはやプラットフォーム上で本件製品を注文し、又は本サービスを利用することはできない。

第6条 BACK MARKET株式会社及び売主との関係

売主は、その本件製品をプラットフォーム上で販売することを希望し、BACK MARKETのプラットフォームを使用するためにプラットフォーム上に登録しBACK MARKET株式会社との契約に署名する事業者である。BACK MARKET株式会社といずれの売主との間にも資本のつなが

り、パートナーシップ、代理関係、又は合併事業はなく、すべての売主はBACK MARKET株式会社から独立しており、特に仲介サービスと引き換えに、買主によりなされる注文の価格に対する手数料を支払う。この手数料の支払いは、ウェブサイト上で確認することができるその他設定によって定まる売主のオファーの分類に影響を及ぼさない。

第7条 本件製品の注文

7.1 売主は、(i) 売主ファイルにおいて提供される情報及び製品ファイルに記載される本件製品の説明の真実性及び網羅性、並びに (ii) 本件製品が製品ファイルの記載と完全に対応していることにつき単独で責任を負う。買主は、不完全若しくは不正確な売主ファイル又は製品ファイルについて、又は製品ファイルにおける製品の説明と本件製品の実際の状態との間に差異がある場合について、BACK MARKET株式会社に対して請求権又は訴訟を提起する権利を有さないことを確認する。本件製品の価格は、売主により自由に設定される。

7.2 www.backmarket.co.jp ウェブサイトからアクセス可能なプラットフォーム上で販売に供される本件製品は、売主が他の場所への配送を申し出ない限り、日本国内のみ配送することができる。

7.3 配送の時間及び方法は、売主によって定められ、それらを完全に遵守することについて、売主が単独で責任を負う。注文された本件製品は、売主の危険負担で出荷配送される。買主は、そのカスタマーアカウントを通じてその注文処理の進捗を追跡することができる。配送追跡を選択した場合は、その配送の進捗を追跡することができる。

第8条 売主の評価

注文が完了次第、買主は、プラットフォーム上で利用可能なレビュー・システムを通じて、売主のサービス及び本件製品を評価することができる。買主は、その購入日及び評価の分類基準がその評価と共に表示されることを認識する。

第9条 Back Marketへの連絡及び請求

9.1 プラットフォーム上の本サービスに関する質問及び苦情は、Back Market株式会社のカスタマーサービス (hello@backmarket.co.jp) に宛てて行うものとする。

9.2 本件製品に関する苦情は、(閉鎖されていない限り) カスタマーアカウントを通じて、買主から直接売主に宛てて行うものとする。

カスタマーアカウントが有効である買主の場合：買主は、そのカスタマーアカウントを通じてのみ売主と連絡をとることを誓約する。買主及び売主は、各々のアカウントから苦情を追跡ことができ、「問い合わせ」タブから請求管理システムにアクセスできる。

アカウントが閉鎖した買主の場合：買主は、本件製品に関する苦情を、注文番号及び注文日を必ず記述し、日本語でhello@backmarket.co.jpに宛てて寄せるものとする。その後、BACK MARKET株式会社が、買主の苦情を売主に電子メールで送付し、売主の返答を買主に電子メールで送付する責任を負う。

すべての場合において、買主は、売主がプラットフォーム上で販売する本件製品に対する苦情の処理及びアフターサービスについて、売主が単独で責任を負うこととする。但し、BACK MARKET株式会社は、買主が売主との間で問題に直面した場合、本販売規約に記載された条件に基づき介入することがある。

第10条 BACK MARKET株式会社の責任

10.1 本サービスに関して：BACK MARKET株式会社は、本サービス及びプラットフォームの利用可能性を確保するためにあらゆる努力を払うものとする。BACK MARKET株式会社は、修

理、保守作業、及び/又は機能及び/又は本サービスの追加及び/又は開発を行うために、本サービス及びプラットフォームへのアクセスを一時停止又は制限する権利を留保する。BACK MARKET株式会社は、本サービス又はプラットフォームの全部又は一部の利用ができなかったことにより買主が被った損害につき責任を負わない。

BACK MARKET株式会社は、BACK MARKET株式会社による契約上の欠陥に排他的に起因する直接的な損害に対してのみ責任を負う。疑義を避けるために明記すると、買主は、売主による買主の損害について、BACK MARKET株式会社が一切責任を負わないことを確認する。但し、かかる損害がBACK MARKET株式会社に起因する場合はこの限りではない。

10.2 本件製品に関して：上記の通り、BACK MARKET株式会社は、本件製品の販売者又は再販者ではなく、仲介役としてのみ行為する。プラットフォーム上の本件製品の販売は、売主と買主の間でのみ発生するため、BACK MARKET株式会社は、販売に関する責任を追及されないものとする。製品ファイル、売主ファイル、並びに配送方法及び価格に関する情報を売主が記入する限りにおいて、BACK MARKET株式会社は、本件製品、売主、配送方法及び時間の説明、売主によって与えられる商業的保証、又は本件製品自体、それらの入手可能性及び遵守につき、いかなる場合においても、責任を負わないものとする。

第11条 買主の責任

買主は、本利用規約を遵守して本サービス及びプラットフォームを利用し、法令及び公序良俗に違反しないことを誓約する。買主は特に、本サービス及びプラットフォーム上での注文及び利用、並びにカスタマーアカウントの作成及び更新に際して、真正かつ正確な情報を提供し、これが現実に適合し、第三者の権利、良好な基準又は公序良俗に違反しないことを誓約する。さらに、本件製品又は売主に関するレビュー、意見又はコメントを投稿する際、買主は、BACK MARKET株式会社、売主、及び第三者への敬意をもってこれを行うことを誓約する。従って、買主は、次のコメントを行うことが禁止される：(i) BACK MARKET株式会社、売主、又は第三者に有害であるもの、(ii) 中傷的、傷害的、不名誉、若しくは誹謗的なもの、(iii) 差別的、暴行を唆す、若しくは人種的、宗教的、民族的憎悪的なもの、又は(iv) 猥褻若しくは小児性愛的なもの。

第12条 個人データ及びCookie

買主の個人データはBACK MARKET 株式会社によって処理され、販売及びアフターサービス等これに準じる取り扱いを完了する目的に必要な場合、その一部は売主に転送される。加えて、BACK MARKET 株式会社は、cookieを使用する。個人データ及びcookieに関する方針は「[データ保護 | BACK MARKET](#)」及び「[COOKIEについて | BACK MARKET](#)」と題する文書に記載されている。

第13条 準拠法及び紛争解決

13.1 本規約は、日本法に準拠する。

13.2 本利用規約の成立、締結、履行、解釈、若しくは有効性に関する紛争、又はBACK MARKET 株式会社との関係に関する紛争が生じた場合、買主及びBACK MARKET 株式会社は、紛争を友好的に解決するために必要な全ての努力を払うよう求められる。

13.3 誠実な交渉による紛争の解決がなされなかった場合、本規約から／に関連して、及びプラットフォームの利用に関連して買主及びBACK MARKET 株式会社の間で生じる一切の紛争は、東京地方裁判所を専属的管轄裁判所とする。但し、上記は、売主が法人である場合に限り、売主が自然人の場合は、東京地方裁判所を非専属的管轄裁判所とする。

一般販売規約 | BACK MARKET

2021年1月1日付

第1条 前文

1.1 日本法に基づき設立されたBACK MARKET株式会社（本店：東京都千代田区隼町3-19 MTビル9階 法人番号：0100-01-214060）は、買主と本件製品の職業的な売主とを媒介することを目的とするプラットフォームを運営する。BACK MARKET株式会社は、いかなる場合においても、本件製品を販売し又は再販売するものではない。BACK MARKET株式会社は、仲介役を務める。

1.2 本販売規約は、プラットフォーム上の本件製品の購入に生起する買主及び売主との契約関係を定めるものである。プラットフォームの使用に関し、買主及びBack Market株式会社との関係を定めるものではない（当該関係についてはこちらを参照するものとする）。

第2条 定義

本契約において、以下に示される用語が単数形又は複数形、且つ、大文字で表記されるすべての場合において、それらの用語は、以下の意味を有するものとする。

買主 カスタマーアカウントを保有する、行為能力を有し成年である自然人及び法人を意味する。

製品ファイル 日本円で表示される本件製品の消費税を含む価格、基本的な特徴、ブランド、モデル、及び状態の説明を含む、本件製品の記載を意味する。

売主ファイル 商号（及び、相違がある場合はその法人名）、事業所の住所（及び、相違がある場合は、その登記住所）、商業及び会社登記簿の登記番号を含む、売主の記載を意味する。

プラットフォーム www.backmarket.co.jpのアドレスでアクセス可能なインターネットウェブサイトを意味する。買主及び売主は、同サイトで本件製品の購買のために連絡を取ることができる。

本件製品 プラットフォーム上で販売されるあらゆる種類の製品を意味する。

売主 プラットフォーム上に登録された本件製品の職業的な売主を意味する。

第3条 本販売規約の承諾及び変更

3.1 本販売規約は、本件製品購入前に各買主により無条件に承諾されなければならない。本販売規約が承諾されない限り、買主の注文は完了しない。本販売規約が承諾され、注文が完了し売主が注文された本件製品の在庫を確認した時点で、本販売規約は、コピーを保管し必要に応じて参照できるよう、買主に電子メールで送信される。

3.2 本販売規約は、変更されることがある。従って、買主は、連続する2件の注文の間に本販売規約が変更される場合があるため、各注文の度に本販売規約を注意深く読み、承諾するよう求められる。さらに、本販売規約のすべてのバージョンは、常に、ウェブサイト上でアクセス可能である。

第4条 カスタマーアカウントの作成

プラットフォーム上で本件製品を注文するためには、プラットフォームの本利用規約に記載されている条件に従い、プラットフォーム上でカスタマーアカウントを作成しなければならない。本利用規約は、プラットフォーム上でアクセス可能である。

第5条 本件製品の注文及び支払義務

5.1 売主は、売主ファイル、製品ファイル、納品条件及び料金を入力する。売主は、(i) (a)売主ファイルにおいて提供される情報、及び (b) 製品ファイルに記載される本件製品の説明に関する真実性及び網羅性、並びに (ii) 本件製品が製品ファイルの記載と完全に対応していることにつき、単独で責任を負う。

5.2 買主は、購入を希望する本件製品を選択し、その後、「バスケットに追加」をクリックする。その後、希望する配送先住所を入力し、規約を読み、承諾する。買主はその後、支払方法を選択し、支払を完了するために必要な情報を提供する。売主は、最終的に「認証及び支払」をクリックするよう求められ、これにより買主の支払義務が生じる。本件製品の在庫がない場合、注文は取り消され、支払時と同様の方法により買主へ返金がなされる。

5.3 買主によりなされた注文は、互いに独立しており、一つの注文が複数の本件製品の購入に関するものである場合、各購入は、その他の購入とは独立している。従って、1件又は複数の注文が当該売主によって取り消されなかった場合、買主のその余の注文は取り消されず、買主は、確認された注文に対して支払義務を負う。

第6条 出荷及び配送

6.1 ウェブサイト (www.backmarket.co.jp) からアクセスすることができる、プラットフォーム上で販売用に表示されている本件製品は、日本国内のみ配送可能である。

6.2 本件製品は、買主が注文時に入力した配送先住所に配送される。配送の時間及び方法は、売主によって定められる。注文された本件製品は、売主の危険負担で出荷され、配送される。

6.3 商品が出荷された際に、買主に追跡番号が通知される。そうでない場合、注文された本件製品の配送は、不当な遅延の対象とはならず、又はいかなる場合にも注文の日から30日を超えないものとする。

6.4 注文時に別段の記載がない限り、配送料金は有料である。配送料金は、売主の状況、配送先住所、及び買主が選択する引渡し方法によって異なる。引渡価格は、消費税を含む日本円で表示され、支払の前に買主に通知される。

6.5 買主が配送追跡方式を選択した場合、買主は、プラットフォームにおいて、自身のカスタマーアカウント及び／又は電子メール、及び／又はウェブサイトを通じ、注文された本件製品の配送を直接追跡することができる。

6.6 本件製品の配送の際、買主は、配送された本件製品を確認し、異常（梱包の損傷、破損、梱包が解かれている、欠損、又は本件製品の損傷）を発見した場合、本件製品の受領の際、直ちにその留保を表明するよう求められる。買主は、本件製品の配送から3営業日以内に、プラットフォームを通じて当該異常を報告する。

第7条 危険負担及び所有権の移転

危険負担は、配送が完了した時、即ち、注文された本件製品が買主又は買主が指定する第三者に物理的に提供された時に移転する。買主が、本件製品の配送を、売主が使用する宅配業者以外の宅配業者に委託する場合、本件製品が当該宅配業者に渡された時点でリスクが移転する。買主は、売主が支払を全額受領次第、本件製品の所有権を取得するものとする。

第8条 支払手段

8.1 銀行のカードによる1回払い プラットフォーム上で本件製品を購入する時、買主は、銀行のカードによる支払に必要な情報を提供し、1回払いで支払うことができる。この点に関して、買主は、銀行カード番号、その有効期限、及びセキュリティコードを提供し、プラットフォームの安全な支払インターフェースを通じて支払う。この情報は、売主には共有されない。

8.2 プロモーションコード

プラットフォーム上で本件製品を購入する時、買主は、ディスカウント又はプロモーションコードを得ることができる。これらのコードは、それらの有効期限が切れるまで、及び各コードに特有の条件の範囲内において、プラットフォーム上で販売されるすべての本件製品に有効である。

コードに関する説明に別段の記載がない限り、(i)コードは累積的ではない（即ち、買主は、同一の注文に対し複数のコードを使用することはできない）、(ii)コードは配送料金には適用されない、(iii)コードは交換又は払い戻し不可である（即ち、買主が、有効期限日前にコードを使用しなかった場合、又はコードにより支払われた注文の全額若しくは一部の払い戻しを受けた場合、コードは永久に喪失する）、(iv)金銭的な価値を備えたコードは、数回に分割して使用可能である（即ち、使用されなかった当該コードの価額は、コードの有効期限が切れるまで、買主のカスタマーアカウントを通じてアクセス可能なe-walletにクレジットされる）、並びに(v)コードは、既に認証された注文には使用できない。

第9条 プラットフォーム上の通信

買主及び売主は、プラットフォーム上の各々のアカウントを通じてのみ通信することに同意する。例外として、当該通信方法が不可能な場合、例えば、買主のカスタマーアカウントが閉鎖されたとき、買主及び売主は、各々の電子メールアドレスを使用して相互に連絡をとりあうことができる。

第10条 解約する権利

10.1 消費者又はプロではない買主は、注文受領後14日以内に自由に解約することができる。個別に納品された複数の本件製品に関する注文の場合、期間は、本件製品の最後の受領から起算するものとする。別々に配送される複数の本件製品に関する注文の場合は、当該期間は、これら本件製品の最後の受領から起算するものとする。本件製品の受領日は、この14日の期間内に含まれず、当該期間が土曜日、日曜日、又は休日に終了する場合、最初の翌営業日まで延長される

10.2 解約するためには、消費者又はプロではない買主は、自己のアカウントにアクセスし、該当する注文の「注文のキャンセル」ボタンをクリックすることにより解約することを示す。

10.3 消費者又はプロではない買主は、解約決定後、最長14日の間に、売主が買主に通知した別の住所への返品を要求、又は本件製品の回収を提案しない限り、本件製品を売主の住所に返品するものとする。

10.4 買主は、売主に返品する本件製品を慎重に梱包しなければならないが、本件製品の送付方法及びその荷物の紛失、盗難、又は破損の場合に保険を付すか否かは自由に選択することができる。

10.5 本件製品は、原状の状態での返品されなければならないので、買主はまた、本件製品を返品する前に、その個人情報が削除されていること、及び本件製品に接続されるアカウントから切断されていることを確実にする。

10.6 売主シートに別段の記載がない限り、売主は、これらの手数料及び輸送費用を一切負担しないものとする。たとえ消費者又はプロではない買主が輸送物の出荷追跡を選択するよう勧告された場合であっても、売主ファイルに別段の記載がない限り、売主への本件製品の返品に関連するすべての費用及びリスクは買主が負担することが通知される。

10.7 返品は、完全かつ販売された当時の状態で返品された本件製品のみ（買主が、受領した本件製品が製品シートに記載された状態とは異なる状態であることを示した場合を除く）について認められる。

10.8 解約する権利の行使に関する条件がすべて満たされた場合、売主は、標準的な配送方法よりも高価な配送方法を買主が選択しない限り（この場合、売主は、標準的な配送費用と比較して上回る部分の費用を返還する必要はない。）、配送費用を含む注文総額を買主に払い戻すものとする。

10.9 買主の責任は、本件製品の性質、特徴、及び適切な機能を確認するために必要なものの以外の操作による本件製品の価値の下落に関してのみ生じるものとする。

第11条 法的保証

11.1. 売主は、スマートフォンが日本国内で有効な技術基準を満たしていることを保証します。

11.2. 商品に契約不適合があった場合、買主は、商品配送後6ヶ月以内に売主に通知することにより、代金減額請求、損害賠償、又は契約の解除を請求することができる。

11.3. 売主は、本条及び次条に定める場合を除き、本件製品の説明、品質及び数量の契約上の不適合について責任を負わないものとする。

第12条 売主が提供する商業的保証及びアフターサービス

12.1 各売主は、法定の保証責任に加えて、別途買主に保証及び／又はアフターサービスを提供するものとする。

12.2 本保証は、最低12ヵ月間、売主により無償で提供されるものとし、日本においてのみ有効であるものとする。当該保証の条件に基づき、買主は、12か月の保証期間中、本件製品の契約不適合の存在の証拠を提供することを免除されるものとする。さらに、売主は、買主から必要な情報を受領した日から24時間以内に返品伝票を提出することにより、契約不適合製品を回収することを約する。交換、修理、又は払い戻しは、売主による本件製品の受領から最長5営業日以内に提供される。本件製品に対する当該保証は、事故、誤用、悪用、放置、取扱ミス、不正使用、不適切な設置、不適切な保守、及び不適切な電源供給、その他電子機器による干渉又は障害、改造、不適切な修正、ファームウェアのフラッシング、BIOSのフラッシング、又は売主若しくは売主が承認する代理人以外の者によるサービスに起因する物理的損害、損害、又は故障を対象としない。

第13条 苦情

13.1本件製品又は売主に関する苦情は、閉鎖されない限り、買主より売主のカスタマーアカウントを通じて売主に直接送付される。

カスタマーアカウントが有効な買主の場合—買主は、そのカスタマーアカウントを通じてのみ売主と通信することを約する。買主及び売主は、各々のカスタマーアカウントから苦情を追跡することができる。

カスタマーアカウントが閉鎖された買主の場合—買主は、注文番号及び注文日を遺漏なく記載したうえでhello@backmarket.co.jpに本件製品に関する苦情を通知する。その後BACK MARKET株式会社は、買主の苦情を売主に電子メールで送付し、それに対する売主の返答を買主に電子メールで送付する責任を負う。

いずれの場合においても、売主は24時間以内に買主の苦情に対応することを約する。苦情がカスタマーアカウントを通じてなされた場合、買主及び売主は、各々のアカウントからその進捗を追跡することができる。買主は、売主がプラットフォーム上で販売する本件製品の苦情処理およびアフターサービスに単独で責任を負うことを通知される。

13.2 BACK MARKET株式会社による介入—BACK MARKET株式会社は、以下の条件がいずれも満たされたとき、売主との問題に直面した買主に対し自らが介入することを認める：(i) 買主が有効且つ現在通用しているアカウントを有する場合、即ち、閉鎖されていないアカウントを有していること、(ii) 買主が法定の保証責任を負う期間内に、且つそのカスタマーアカウントを通じて苦情を述べていること、(iii) 売主が苦情受領後24時間以内に買主に返答（または満足のいく返答を）しなかったこと、及び(iv)買主の苦情が、製品自体の欠陥を含む本件製品の契約不適合（例えば、契約上定められる本件製品の説明、品質及び量）に関連していること。これらの条件すべてが満たされる場合、買主は、BACK MARKET株式会社の介入を求めることができ、BACK MARKET株式会社は仲裁人として行動することを約する。このような場合、買主の苦情の目的に応じて、BACK MARKET株式会社は、売主に次のことを要求する：(i)買主に対し、係争中の本件製品の注文代金又は代金を払い戻すこと、(ii) 注文された本件製品に適合した本件製品を買主に再送すること、(iii)本件製品が適合しない場合、修理若しくは代替品を提供すること、及び/又は、(iv)本件製品の返品用前払いラベル（prepaid label）を買主に提供すること。

買主が承諾した場合、BACK MARKET株式会社の要求する解決策を実施する義務が売主に課される。売主への通知後5営業日以内にBACK MARKET株式会社の要求する解決策の実施がない場合、BACK MARKET株式会社は、売主を代理して行なうことができる。

BACK MARKET株式会社が要求する解決策を実施することができない場合（例えば、売主が買主により返品された本件製品の修理を求められ、売主が本件製品をBACK MARKET株式会社に返品しない場合）、BACK MARKET株式会社は、買主の意見を受け入れた後、別の適切な解決策を実施する。

第14条 売主の責任及び責任の限定

売主は、本販売規約の条件を遵守し、法的又は公的な規制を遵守することを約する。売主は、特に次のことを約する：(i)真実かつ完全な情報を、(a)売主ファイルの記載、及び(b)製品ファイルの本件製品の説明において提供すること、及び(ii)本件製品が製品ファイルの説明に完全に適合していることを保証すること。さらに、売主は、提供した納期及び方法を遵守する責任を負う。原則として、売主は、買主の苦情のみならず、アフターサービス及びプラットフォーム上で販売する本件製品の取扱いについて単独で責任を負う。

上記の例外として、本件製品が酸化し、破損したとき、及び/又は本件製品の1つ又は複数の構成部品が買主又は第三者により操作された場合、売主は責任を負わない。売主は、買主

による本件製品の誤用、過失若しくは保守不履行の場合、又は本件製品の通常の磨耗、引渡し後の事故、若しくは不可抗力の場合、責任を負わない。本件製品はその原状の状態で返品されなければならないため、買主はまた、本件製品を返品する前にその個人情報を削除し、本件製品に接続されるすべてのアカウントから確実に切断しなければならない。売主は、本条の不遵守に生起する個人情報の侵害に対して責任を負わないものとする。

第15条 個人データ及びCookie

買主の個人データはBACK MARKET 株式会社によって処理され、その一部は売主に転送される。加えて、BACK MARKET 株式会社は、cookieを使用する。個人データ及びcookieに関する方針は「[個人データの保護](#)」及び「[Cookieに関する方針](#)」と題する文書に記載されている。

第16条 準拠法、紛争解決、及び裁判管轄権

16.1 別段の定めが無い限り、本販売規約及び当事者間の全ての契約文書は、日本法に準拠する。

16.2 本販売規約の成立、締結、執行、解釈、若しくは有効性に関する紛争、又は売主との関係に関する紛争が発生した場合、買主及び売主は、紛争を友好的に解決するために必要な全ての努力を払うよう求められる。

16.3 本販売規約その他契約文書に基づき又は関連し、また、プラットフォーム上の関係に関連して発生し得る、売主と買主の間の紛争については、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とする。