

Otra información legal

Los términos con inicial mayúscula tienen el significado atribuido en las Condiciones generales de uso, [disponibles aquí](#).

Índice

1. Funcionamiento de la Plataforma	1
1.1 Configuración de las relaciones	1
1.2 Condiciones generales financieras	1
1.3 Garantías y seguro	2
2. Condiciones para publicar, retirar y clasificar ofertas	2
2.1 Publicar	2
2.2 Retirar	2
2.3 Clasificación de ofertas de productos reacondicionados	3
3. Informaciones sobre las reseñas publicadas en la Plataforma	3
4. Autoridades de la UE	4
5. Informe sobre los destinatarios activos promedio mensuales del servicio	5
6. Resolución de litigios	5

1. Funcionamiento de la Plataforma

1.1 Configuración de las relaciones

La plataforma «Back Market» es una plataforma que la empresa JUNG S.A.S. pone a disposición del público mediante el sitio www.backmarket.es/es-es y que permite:

- a los consumidores, comprar productos electrónicos reacondicionados a vendedores profesionales aprobados; y
- a los particulares, consumidores o profesionales, revender productos electrónicos usados a otros profesionales, para que estos puedan reacondicionarlos y revenderlos.

JUNG S.A.S. actúa como intermediaria entre los Vendedores y los Compradores. En ningún caso es parte vendedora ni compradora de los Productos de la Plataforma, que los Vendedores venden directamente a los Compradores.

1.2 Condiciones generales financieras

Los Compradores pagan el precio de su producto directamente en la Plataforma a través de un proveedor de pagos de confianza. Los Compradores dan a JUNG S.A.S. un mandato en virtud del cual esta recibe, en nombre y por cuenta de los Vendedores, las cantidades pagadas por los Compradores.

Los Vendedores fijan libremente los precios de los productos y los costes de entrega.

Los Compradores también pagan a JUNG S.A.S. una cuota de servicio, cuyo importe exacto se determina antes de que el Comprador confirme el pedido.

Los Vendedores deben pagar a JUNG S.A.S una cuota mensual fija, además de una comisión en todas las transacciones confirmadas que el Vendedor tramite en la Plataforma. El importe de dicha comisión será una cuota fija del importe de la transacción, impuestos y costes de envío incluidos.

1.3 Garantías y seguro

Tanto las garantías legales vigentes como la garantía comercial ofrecida por los Vendedores se especifican en el contrato de garantía comercial, disponible [en este enlace](#).

Para ejercer sus derechos, el Comprador puede iniciar sesión en su cuenta de cliente (haciendo clic en el botón «Ayuda» del pedido en cuestión) o cumplimentar el formulario de contacto, disponible [en este enlace](#).

El comprador también tiene la opción, en el momento de la compra, de contratar un seguro de rotura y robo, cuyos detalles están disponibles [aquí](#).

2. **Condiciones para publicar, retirar y clasificar ofertas**

2.1 Publicar

En la Plataforma solo se aprueban Vendedores profesionales. Para poder ofrecer productos a la venta en la Plataforma, los Vendedores deben abrir una cuenta para Vendedores y comprometerse a cumplir, especialmente, lo siguiente:

- las normativas vigentes;
- los criterios de calidad de la Plataforma en materia de gestión logística (plazos de entrega, gestión de existencias, calidad de los productos entregados, etc.), criterios que se especifican en las condiciones generales de venta y en la guía de calidad;
- las condiciones generales de venta, [disponibles aquí](#).

Los Vendedores solo publicarán en la Plataforma ofertas relativas a productos electrónicos reacondicionados.

2.2 Retirar

Jung S.A.S se reserva el derecho a retirar al Vendedor, por razones de utilidad o de incumplimiento contractual.

Entre las razones predeterminadas para la retirada se encuentran las siguientes:

- incumplimiento de la legislación vigente; e
- incumplimiento de las condiciones generales de venta o de la guía de calidad.

Jung S.A.S se reserva el derecho a retirar productos:

- cuya comercialización esté prohibida o sea ilícita;
- que supongan un daño para la salud, la seguridad o el medio ambiente;
- que no estén reembalados; u
- que se ofrezcan por parte de Vendedores que ya hayan sido retirados.

2.3 Clasificación de ofertas de productos reacondicionados

Las ofertas que aparezcan en las páginas de resultados se publicarán de acuerdo con la mejor relación calidad/precio de los productos ofrecidos por los Vendedores, relación que determinará el algoritmo desarrollado por JUNG S.A.S.

Los principales parámetros contemplados por el algoritmo de JUNG S.A.S. para la publicación de las ofertas son los siguientes:

- el precio del producto;
- la evaluación del producto y del Vendedor por parte de los Compradores (promedio de todas las notas otorgadas por los consumidores después de recibir los productos);
- la calidad del procesamiento de pedidos del Vendedor (tasa de productos defectuosos, tasa de productos y accesorios erróneos enviados por el vendedor, tasa de productos cuyo aspecto estético sea malo);
- tasa de pedidos entregados con retraso; y
- medios de pago.

3. Informaciones sobre las reseñas publicadas en la Plataforma

Solo los Compradores que hayan hecho al menos un pedido en la Plataforma pueden publicar una reseña sobre los productos y la entrega.

El Comprador puede otorgar una puntuación de 1 a 5 y añadir un comentario a la puntuación. Para algunos productos, el Comprador puede dar puntuaciones específicas (relación calidad/precio, entrega, embalaje y limpieza, rendimiento general, aspecto estético).

El Comprador puede dejar una reseña haciendo clic en el enlace del mensaje de correo electrónico que se le enviará para tal fin aproximadamente 1 semana después de la entrega del producto. También puede enviar una reseña a través de su cuenta de cliente, para lo cual deberán hacer clic en la pestaña «Mis pedidos».

Transcurridos treinta (30) días tras la recepción de un producto, el Comprador tiene la opción de modificar su reseña a través de su cuenta de cliente, para lo cual deberá hacer clic en la pestaña «Mis Pedidos».

El comprador también puede solicitar la eliminación de su reseña en cualquier momento, para lo cual deberá enviar su solicitud a la siguiente dirección: legal@backmarket.com.

JUNG S.A.S. no ofrece compensación alguna a cambio de las reseñas.

Solo se publicarán reseñas de los productos comprados. Una vez enviada una reseña, se publicará en un plazo máximo de 1 día laborable.

Nuestro algoritmo clasificará las reseñas teniendo en cuenta, en particular, la puntuación otorgada y la longitud de la reseña. El usuario también podrá clasificarlas en orden cronológico, por relevancia, de mayor a menor puntuación o de menor a mayor puntuación. Las reseñas permanecerán en línea mientras que los productos a los que se refieren sigan estando a la venta en la Plataforma.

Publicamos reseñas favorables y desfavorables sin moderación previa. Tras la publicación, cualquier reseña despectiva, insultante o abusiva podrá retirarse de Back Market previa solicitud de cualquier parte interesada, en particular en los casos siguientes:

- la reseña se utiliza con fines publicitarios;
- la misma reseña se publica varias veces o en diferentes cuentas;
- la reseña no viene al caso o se refiere a la experiencia de compra y no al producto;
- la reseña se refiere a otro producto;
- la reseña recomienda comprar a otro competidor;
- la puntuación otorgada por Comprador es incoherente;
- la reseña incluye comentarios o contenidos de naturaleza política o social, abusivos, obscenos, ofensivos, sexuales o difamatorios o que suponen un ataque personal;
- la reseña es falsa o engañosa o la ha escrito un Vendedor;
- la reseña es ilegal o incluye enlaces a contenido ilegal;
- la reseña infringe derechos de terceros;
- la reseña se ha publicado mediante suplantación de identidad;
- la reseña incluye datos personales o información confidencial; o
- la reseña incita al odio, la discriminación, la homofobia, la xenofobia, el racismo o la violencia.

Si cualquier parte interesada quiere solicitar la eliminación de una reseña despectiva, insultante o abusiva, en los términos descritos anteriormente, debe escribir a la siguiente dirección: legal@backmarket.com.

4. Autoridades de la UE

Si es usted una autoridad de los Estados miembros de la UE, de la Comisión Europea o del Comité Europeo de Servicios Digitales, puede ponerse en contacto directamente con Back Market a través de la dirección "authorities@backmarket.com".

Si no es una autoridad de los Estados miembros de la UE, de la Comisión Europea o del Comité Europeo de Servicios Digitales, no puede utilizar esta dirección de correo electrónico. Sin embargo, puede ponerse en contacto con Back Market directa y rápidamente accediendo a su cuenta de cliente y haciendo clic en el botón "Obtener ayuda" del pedido correspondiente, o rellenando el formulario de contacto [disponible en este enlace](#).

Esta dirección también puede ser utilizada por las autoridades de vigilancia del mercado de los Estados miembros para comunicarse directamente con Back Market en relación con cuestiones de seguridad de los productos.

Las comunicaciones a esta dirección deben ser en inglés o francés.

5. Informe sobre los destinatarios activos promedio mensuales del servicio

El Reglamento de Servicios Digitales (RSD) es una normativa europea que entró en vigor en noviembre de 2022 y cuyo propósito es fijar un conjunto de reglas aplicables a las obligaciones de los intermediarios y a su responsabilidad para garantizar un elevado nivel de protección para todos los usuarios.

En Back Market estamos firmemente comprometidos con garantizar la seguridad de los clientes en todo el mundo, y tenemos en muy alta consideración la confianza que nos otorgan los clientes. De hecho, nuestro objetivo es generar confianza en los productos reacondicionados con el fin de reducir el consumo excesivo de productos nuevos y permitir el surgimiento de una economía circular para todos los productos tecnológicos. A este respecto, el Reglamento de Servicios Digitales es una oportunidad para que Back Market refuerce su compromiso con la protección de los clientes.

En virtud del artículo 24(2) del RSD, Back Market publicará *«información sobre el promedio mensual de destinatarios del servicio activos en la Unión, calculado como promedio de los seis últimos meses»*. Dicha publicación tiene el fin de determinar si Back Market puede considerarse una *«plataforma en línea de muy gran tamaño»* según la definición plasmada en el RSD, alcanzando al menos 45 millones de destinatarios del servicio activos en la UE.

De conformidad con dicho artículo, Back Market declara por la presente que, en el periodo entre comprendido entre el 30 de junio de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, el promedio de destinatarios del servicio activos del marketplace Back Market en la UE fue muy inferior a 45 millones. Back Market publicará las actualizaciones necesarias, en cumplimiento del antedicho Reglamento de Servicios Digitales.

6. Resolución de litigios

En caso de litigio relativo a la formación, celebración, ejecución, interpretación o validez de las CGU o a la relación con Back Market, se invita al Usuario y a Back Market a poner en marcha las diligencias necesarias para llegar a una solución amistosa de su litigio. 12.3 Se informa al Usuario de que, si lo desea, puede recurrir gratuitamente a un mediador del consumo para la resolución amistosa del litigio que le opone a Back Market. A este respecto, el Usuario puede o bien (i) utilizar gratuitamente la plataforma en línea de resolución de litigios gestionada por la Comisión Europea disponible haciendo clic en este enlace, o bien (ii) vincularse con el mediador de comercio electrónico Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrito en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Carrera de San Jerónimo, 18, 4º1, 28014 Madrid (España) (www.confianzaonline.es). Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores de que, como entidad adherida y en los términos del Código Ético, los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de posibles controversias

(<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>). Si el Usuario no ha deseado beneficiarse de la mediación, si la mediación no ha sido fructífera o en caso de fracaso de las demás diligencias que el Usuario hubiera podido emprender para intentar llegar a una resolución amistosa de su litigio con Back Market, podrá acudir a la jurisdicción competente del lugar donde residía en el momento de la celebración del contrato o de la ocurrencia del hecho dañoso, del lugar de la sede de Back Market o del lugar de la entrega efectiva del Producto.