

Outras informações legais

Os termos em letra maiúscula têm o significado que lhes é atribuído nos termos gerais de utilização, [aqui disponíveis](#).

Índice

1. Funcionamento da Plataforma	1
1.1 Configuração de relacionamentos	1
1.2 Termos e condições financeiras	1
1.3 Garantias	2
2. Condições de referenciação, desreferenciação e classificação	2
2.1 Referenciação	2
2.2 Desreferenciação	2
2.3 Classificação de ofertas de produtos reconicionados	3
3. Informações sobre as avaliações publicadas na Plataforma	3
4. Autoridades da UE	4
5. Informações sobre os destinatários ativos	5
6. Resolução de disputas	5

1. Funcionamento da Plataforma

1.1 Configuração de relacionamentos

A plataforma "Back Market" é uma plataforma disponibilizada pela empresa JUNG S.A.S. através do website www.backmarket.pt/pt-pt, que permite:

- aos consumidores comprarem produtos eletrónicos reconicionados de vendedores profissionais;
- a indivíduos privados, consumidores ou profissionais revenderem produtos eletrónicos usados a profissionais, de modo a poderem reconicioná-los para revenda

A JUNG S.A.S. atua como intermediária entre os Vendedores e os Compradores. Não é, de forma alguma, um vendedor ou comprador dos Produtos na Plataforma, que são vendidos diretamente pelos Vendedores aos Compradores.

1.2 Termos e condições financeiras

Os Compradores pagam o produto diretamente na plataforma através de um fornecedor de pagamento de confiança. Os Vendedores mandatam a JUNG S.A.S. para receber, em nome e por conta dos Vendedores, o montante pago pelos Compradores.

O preço dos produtos e os custos de entrega são livremente determinados pelos Vendedores.

Os Compradores também pagam uma taxa de serviço à JUNG S.A.S., sendo o montante exato declarado antes de o Comprador confirmar o pedido.

Os Vendedores devem pagar à JUNG S.A.S. uma taxa fixa mensal e uma comissão sobre todas as transações confirmadas e realizadas na Plataforma pelo Vendedor. O montante da comissão é igual a uma taxa fixa do montante da transação, incluindo impostos (entre eles, custos de envio).

1.3 Garantias

As garantias legais aplicáveis e a garantia comercial oferecida pelos Vendedores são especificadas no contrato de garantia comercial disponível [aqui](#).

Para exercer os seus direitos, o Comprador pode entrar na conta de cliente, ao clicar no botão "Obter ajuda" do pedido em questão ou ao preencher o formulário de contacto disponível [aqui](#).

2. **Condições de referenciação, desreferenciação e classificação**

2.1 Referenciação

Na plataforma, só constam vendedores profissionais. Para poderem colocar os seus produtos à venda na plataforma, os Vendedores devem abrir uma conta de vendedor e comprometer-se a respeitar, em particular:

- Os regulamentos aplicáveis;
- Os critérios de qualidade da plataforma em matéria de gestão logística (prazos de entrega, gestão de estoques e qualidade dos produtos entregues). Estes critérios estão especificados nas condições gerais do vendedor e na carta de qualidade;
- As condições gerais de venda estão [disponíveis aqui](#).

Os Vendedores só podem publicar ofertas de produtos eletrónicos reconicionados na Plataforma.

2.2 Desreferenciação

A Jung S.A.S. reserva-se o direito de desreferenciar um Vendedor, seja por conveniência ou por violação.

Os motivos de desreferenciação por incumprimento podem incluir:

- Não conformidade com a legislação em vigor;
- Não conformidade com as condições gerais de venda ou o standard de qualidade.

A Jung S.A.S. reserva-se o direito de desreferenciar produtos:

- cuja comercialização seria proibida ou ilícita;
- que representem um perigo para a saúde, a segurança ou o ambiente;
- que não tenham sido reembalados;

- que sejam oferecidos por Vendedores que tenham sido excluídos.

2.3 Classificação de ofertas de produtos reconicionados

As ofertas que aparecem nas páginas de resultados são recomendadas de acordo com a melhor relação qualidade/preço dos produtos oferecidos pelos Vendedores, determinada pelo algoritmo desenvolvido pela JUNG S.A.S.

Os principais parâmetros que são tidos em conta pelo algoritmo da JUNG S.A.S. para referência das ofertas são os seguintes:

- O preço do produto,
- a avaliação do produto e do Vendedor por parte dos Compradores (média de todas as notas dadas pelos consumidores após o recebimento do produto),
- a qualidade de processamento do pedido pelo Vendedor (taxa de produtos defeituosos, taxa de produtos ou acessórios com defeito enviados pelo comerciante e taxa de produtos em mau estado físico),
- a taxa de pedidos entregues com atraso,
- os métodos de pagamento.

3. Informações sobre as avaliações publicadas na Plataforma

Só os Compradores que tiverem efetuado pelo menos um pedido na Plataforma podem publicar uma avaliação dos produtos e da entrega.

O Comprador pode atribuir uma classificação de 1 a 5 e adicionar um comentário à classificação. Para alguns produtos, o Comprador pode atribuir classificações específicas (relação qualidade/preço, entrega, embalagem e limpeza, desempenho geral e aspeto físico).

O Comprador pode deixar uma avaliação ao clicar no link no e-mail que lhe foi enviado até uma semana depois da entrega do produto. Também pode submeter a avaliação através da conta de cliente, ao clicar em "As minhas encomendas".

No prazo de trinta (30) dias após a receção de um produto, o Comprador pode alterar a respetiva avaliação através da conta de cliente, ao clicar no separador "As minhas encomendas".

O Comprador pode ainda solicitar a supressão da sua avaliação em qualquer altura, enviando para isso um pedido para o seguinte endereço de e-mail: legal@backmarket.com.

Não é dada nenhuma compensação pela JUNG S.A.S. em troca de avaliações.

Só são publicadas avaliações de produtos que tenham sido comprados. O tempo máximo entre a submissão de uma avaliação e a respetiva publicação é de 1 dia útil.

As avaliações são categorizadas pelo nosso algoritmo, tendo em conta, em particular, a sua classificação e extensão da avaliação. Também podem ser categorizadas por ordem cronológica, relevância, classificação mais alta ou mais baixa, ou ainda em função da escolha do utilizador. As avaliações permanecem online enquanto os produtos relacionados forem vendidos na Plataforma.

Publicamos avaliações positivas e negativas, sem moderação antes da publicação. Após a publicação, qualquer revisão depreciativa, insultuosa ou abusiva pode, a pedido de qualquer interessado, ser removida pelo Back Market, em particular nos seguintes casos:

- Se a avaliação for utilizada para fins publicitários
- Se a avaliação for publicada várias vezes ou em contas diferentes
- Se a avaliação não estiver relacionada com o produto ou se descrever a experiência de compra em vez do produto
- Se a avaliação descrever outro produto
- Se a avaliação incentivar a compra de um concorrente
- Se a classificação do Comprador for inconsistente
- Se a avaliação contiver comentários ou conteúdos políticos ou sociais abusivos, obscenos, ofensivos ou sexualmente explícitos, que possam ser considerados difamatórios, ou se a avaliação consistir em ataques pessoais
- Se a avaliação for falsa, enganosa ou escrita por um Comerciante
- Se a avaliação for ilegal ou redirecionar para conteúdos ilegais
- Se a avaliação estiver protegida por direitos de terceiros
- Se a avaliação for publicada na sequência de um roubo de identidade
- Se a avaliação contiver dados pessoais ou informações confidenciais
- Se a avaliação incitar a sentimentos de ódio, discriminação, homofobia, xenofobia, racismo ou violência.

O pedido de remoção de uma avaliação depreciativa, insultuosa ou abusiva, conforme descrito acima, deve ser enviado por qualquer parte interessada para o seguinte endereço de e-mail: legal@backmarket.com.

4. Autoridades da UE

Se for uma autoridade dos Estados-Membros da UE, da Comissão Europeia ou do Comité Europeu dos Serviços Digitais, pode contactar diretamente a Back Market através do endereço "authorities@backmarket.com".

Se não for uma autoridade dos Estados-Membros da UE, da Comissão Europeia ou do Comité Europeu dos Serviços Digitais, não pode utilizar este endereço de correio eletrónico. No entanto, pode contactar a Back Market direta e rapidamente fazendo login na sua conta de cliente e clicando no botão "Obter Ajuda" na encomenda relevante, ou preenchendo o formulário de contacto [disponível nesta ligação](#).

Este endereço também pode ser usado pelas autoridades de fiscalização do mercado dos Estados-Membros para comunicar diretamente com a Back Market sobre questões de segurança do produto.

As comunicações para este endereço devem ser efectuadas em inglês ou francês.

5. Informações sobre os destinatários ativos

A Lei dos Serviços Digitais (DSA, do inglês Digital Services Act) consiste num regulamento europeu que entrou em vigor em novembro de 2022 e que visa criar um conjunto comum de regras sobre as obrigações e responsabilidades dos intermediários para assegurar um elevado nível de proteção a todos os utilizadores.

No Back Market, dedicamo-nos a garantir a segurança dos clientes em todo o mundo e, por isso, temos a confiança dos mesmos em grande consideração. Nosso objetivo é transmitir confiança em produtos reconicionados, a fim de reduzir o consumo excessivo de novos produtos e permitir o surgimento de uma economia circular para todos os produtos tecnológicos. Nesse sentido, a DSA é uma oportunidade para Back Market reforçar seu compromisso de proteger os clientes.

Nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da DSA, o Back Market publicará *“informação sobre os destinatários ativos mensais médios de serviço na União, calculada como a média durante os últimos seis meses”*. Esta publicação visa determinar se o Back Market é suscetível de ser qualificado como uma *“plataforma online muito grande”* na aceção da DSA, atingindo, pelo menos, 45 milhões de beneficiários ativos mensais em média na UE.

Em conformidade com este artigo, o Back Market sublinha que, no período de 30 de junho de 2023 a 31 de dezembro de 2023, a média mensal de beneficiários ativos do mercado do Back Market na UE era bastante inferior a 45 milhões. O Back Market publicará atualizações em conformidade com a Lei dos Serviços Digitais acima referida.

6. Resolução de disputas

Em caso de disputa relativa à formação, conclusão, execução, interpretação ou validade dos termos de utilização ou da relação com a JUNG S.A.S., o Comprador e a JUNG S.A.S. são convidados a tomar as medidas necessárias para chegar a uma resolução amigável da disputa.

O Comprador é informado de que pode, se assim o desejar, recorrer gratuitamente a um mediador do consumidor para a resolução amigável da disputa com a JUNG S.A.S. Nesse sentido, o Comprador pode utilizar a plataforma online gratuita de resolução de disputas criada pela Comissão Europeia, disponível ao [clique neste link](#).

Se o Comprador não desejar beneficiar da mediação, se a mediação não tiver sido bem-sucedida ou se a adoção de outras medidas que o Comprador possa ter tomado para tentar chegar a uma resolução amigável da disputa com a JUNG S.A.S. falhar, o Comprador pode submeter a questão à jurisdição competente do local onde vivia no momento da conclusão do contrato ou da ocorrência do evento danoso, do local onde a JUNG S.A.S. tem a sede social ou do local da entrega efetiva do Produto.