

Autres informations légales

Les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée dans les conditions générales d'utilisation, [disponibles ici](#).

Table des matières

1. Fonctionnement de la Plateforme	1
1.1. Mise en relation	1
1.2. Modalités financières	1
1.3. Garanties et assurances	2
2. Conditions de référencement, déréférencement et classement	2
2.1. Référencement	2
2.2. Déréférencement	2
2.3. Classement des Produits	2
3. Informations relatives aux avis postés sur la Plateforme	4
3.1. Dépôt d'avis	4
3.2. Publication et classement des avis	4
3.3. Modification et suppression des avis	5
3.4. Modération des avis	5
4. Autorités UE	6
5. Rapport sur la moyenne mensuelle des destinataires actifs du service	7
6. Règlement des litiges	7
7. Rapport de transparence	8

1. Fonctionnement de la Plateforme

1.1. Mise en relation

La plateforme « Back Market » est une plateforme mise à disposition par la société JUNG S.A.S. via le site internet www.backmarket.be, qui permet à des consommateurs d'acheter auprès de vendeurs professionnels référencés des produits électroniques reconditionnés (ci-après “Produit(s)”).

JUNG S.A.S intervient en qualité d’intermédiaire entre les Vendeurs et les Acheteurs. Elle n'est en aucun cas vendeur ou repreneur des Produits sur la Plateforme, lesquels sont vendus directement par les Vendeurs aux Acheteurs.

1.2. Modalités financières

Les Acheteurs paient le prix de leur produit directement sur la plateforme par le biais d'un prestataire de paiement de confiance. Les Vendeurs donnent à JUNG S.A.S un mandat lui permettant de recevoir, au nom et pour le compte des Vendeurs, les sommes payées par les Acheteurs.

Les prix des produits et les frais de livraison sont librement fixés par les Vendeurs.

Les Acheteurs paient également à JUNG S.A.S des frais de service, dont le montant exact est indiqué avant la confirmation de commande par l'Acheteur.

Les Vendeurs doivent verser à JUNG S.A.S une somme forfaitaire mensuelle, et une commission sur l'ensemble des opérations confirmées réalisées sur la Plateforme par le Vendeur. Le montant de la commission est égale à un taux fixe du montant de l'opération, toutes taxes comprises (frais de port TTC inclus).

1.3. Garanties et assurances

Les garanties légales applicables, et la garantie commerciale proposée par les Vendeurs sont précisées dans le contrat de garantie commerciale disponible [sous ce lien](#).

Pour exercer ses droits, l'Acheteur pourra se connecter à son compte client en cliquant sur le bouton « Obtenir de l'aide » au niveau de la commande concernée, ou en remplir le formulaire de contact disponible [sous ce lien](#).

Le consommateur a également la possibilité, lors de son achat, de souscrire à des assurances casse et vol, dont la notice est [disponible ici](#).

2. Conditions de référencement, déréférencement et classement

2.1. Référencement

La plateforme ne référence que des vendeurs professionnels. Pour pouvoir proposer des produits à la vente sur la plateforme, les Vendeurs doivent ouvrir un compte vendeur et s'engager à respecter notamment :

- La réglementation applicable ;
- Les critères de qualité de la plateforme, en termes de gestion logistique (délais de livraison, gestion des stocks, qualité des produits livrés). Ces critères sont précisés dans les conditions générales vendeur et la charte qualité ;
- Les conditions générales de vente [disponibles ici](#).

Seules des offres relatives à des produits électroniques reconditionnés peuvent être publiées par les Vendeurs sur la Plateforme.

2.2. Déréférencement

Jung S.A.S se réserve le droit de déréférencer un Vendeur, soit pour convenance, soit pour manquement.

Les motifs d'un déréférencement pour manquement peuvent notamment être :

- Non-respect de la législation en vigueur ;
- Non-respect des conditions générales vendeurs ou de la charte qualité.

Jung S.A.S se réserve le droit de déréférencer des produits :

- dont la commercialisation serait interdite ou illicite,
- présentant un danger pour la santé, la sécurité ou l'environnement ;

- qui ne sont pas reconditionnés ;
- proposés par des Vendeurs eux-mêmes déréférencés.

2.3. Classement des Produits

2.3.1 Chaque Produit en vente sur la Plateforme est classé dans une catégorie (par exemple, smartphones, ordinateurs portables, consoles de jeux, montres connectées, appareils électroménagers, etc.) et dans une sous-catégorie (par exemple, pour les smartphones : Google Pixel, iPhone, Samsung Galaxy, etc.).

Sur la Plateforme, les Produits peuvent être mis en avant sous le libellé "Top Vente" en fonction du nombre de commandes du Produit au cours des 30 derniers jours.

2.3.2 Lorsqu'un utilisateur de la Plateforme recherche une catégorie ou une sous-catégorie, les Produits apparaissant sur la page de résultats sont classés en fonction du nombre de commandes du Produit au cours des 30 derniers jours. Ce classement vise à mettre en avant les Produits les plus populaires correspondant à la recherche de l'utilisateur.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie, les utilisateurs peuvent également affiner leur recherche en triant les résultats selon les critères suivants :

- Du plus cher au moins cher ("Prix décroissant")
- Du moins cher au plus cher ("Prix croissant")

2.3.3 Lorsqu'un utilisateur recherche un Produit spécifique sur la Plateforme, un seul Produit d'un seul Vendeur est affiché par type de Produit et par condition. Cela signifie qu'un seul Vendeur est présenté comme offrant le Produit à l'Acheteur. En d'autres termes, pour chaque condition de Produit, seul le meilleur rapport qualité-prix est présenté à l'utilisateur.

La sélection du Produit affiché repose sur un algorithme qui prend en compte, d'une part, le prix du Produit et, d'autre part, les critères de qualité suivants.

Les critères de qualité pris en compte par l'algorithme de la Plateforme pour le classement des Produits sont les suivants (par ordre d'importance) :

- Taux de défauts esthétiques (*Aesthetic Defect Rate*)
- Taux d'articles erronés (*Wrong Product Rate*)
- Taux d'articles défectueux (*Defective Product Rate*)
- Taux d'accessoires erronés (*Wrong Accessories Rate*)
- Taux de livraisons en retard (*Late Delivery Rate*)

Un Vendeur ne peut en aucun cas influencer cette classification ou verser une quelconque rémunération, directe ou indirecte, à JUNG S.A.S pour améliorer son classement sur la Plateforme. Le

classement repose exclusivement sur un algorithme intégrant les critères fixes mentionnés ci-dessus (prix et qualité du Produit).

3. Informations relatives aux avis postés sur la Plateforme

3.1. Dépôt d'avis

Les Acheteurs ayant passé commande sur la Plateforme peuvent soumettre un avis sur le(s) Produit(s) qu'ils ont acheté(s), ainsi que sur la livraison.

L'avis doit inclure une note de 1 à 5 ainsi qu'un commentaire écrit. Si l'Acheteur le souhaite, et sous réserve des règles décrites ci-dessous, il peut également inclure des photographies pour illustrer son avis.

Pour certains Produits, l'Acheteur peut renseigner des notes spécifiques (rapport qualité/prix, livraison, emballage et propreté, performance globale, aspect esthétique).

L'Acheteur peut déposer un avis en cliquant sur le lien dans l'e-mail qui lui est envoyé à cet effet, environ une semaine après la livraison de son Produit. Il peut également déposer un avis via son compte client, en cliquant sur l'onglet "Mes Commandes".

Aucune compensation n'est fournie par JUNG S.A.S. en échange du dépôt d'un avis.

Lors du dépôt d'un avis, l'Acheteur s'engage à respecter les lois et règlements applicables. En particulier, l'Acheteur déclare être l'unique auteur et détenteur de tous les droits d'auteur attachés à l'avis (photographies, images ou textes), ou avoir obtenu l'autorisation du titulaire des droits pour sa diffusion. L'Acheteur garantit que l'avis qu'il dépose ne porte pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou à tout autre droit de tiers.

En déposant un avis, l'Acheteur cède à JUNG S.A.S à titre gratuit,, non exclusif, pour le monde entier et pour toute la durée des droits de propriété intellectuelle à compter de la date de dépôt de l'avis, le droit de reproduire, de représenter, d'exploiter, de modifier, de traduire, d'adapter et d'exploiter tout ou partie de l'avis, par tout moyen technique et/ou numérique connu ou inconnu à ce jour, sous tout format et sur tout type de support. En particulier, l'Acheteur autorise JUNG S.A.S à reproduire et exploiter l'avis sur les supports suivants :

- Sites web, applications, blogs et réseaux sociaux de JUNG S.A.S et des sociétés affiliées
- Communications internes au sein de JUNG S.A.S. et des sociétés affiliées
- E-mails et newsletters envoyés aux clients et prospects
- Contenu à visée publicitaire et promotionnelle
- Sites et applications tiers de JUNG S.A.S et de ses affiliés

3.2. Publication et classement des avis

Seuls les avis relatifs aux Produits achetés via la Plateforme sont publiés. Le délai maximum entre le dépôt d'un avis et sa publication est de 1 jour ouvré.

Lorsque l'avis comprend une ou plusieurs photographies, celles-ci sont publiées après le commentaire et la note, dans un délai maximum de 7 jours ouvrés à compter de leur dépôt.

Les avis sont classés par défaut par notre algorithme, en tenant compte notamment de la note, de la longueur de l'avis et de la présence de photographies.

Les utilisateurs peuvent trier les avis selon le critère de leur choix : par ordre chronologique, pertinence, note la plus haute et note la plus basse.

S'ils n'ont pas été modérés selon les règles définies ci-dessous, les avis restent en ligne pendant 24 mois, ou aussi longtemps que les Produits concernés sont proposés à la vente sur la Plateforme si cette durée est inférieure à 24 mois.

Les avis sont automatiquement traduits dans les langues des pays où JUNG S.A.S ou ses affiliés opèrent. Les avis traduits indiquent la langue originale ainsi que le pays d'achat du Produit.

3.3. Modification et suppression des avis

Dans les trente (30) jours suivant la réception d'un Produit, les Acheteurs peuvent modifier leur avis via leur compte client en cliquant sur l'onglet "Mes commandes", ou en cliquant sur le lien présent dans l'e-mail de recueil de l'avis.

Les Acheteurs peuvent également demander la suppression de leur avis à tout moment en envoyant leur demande à l'adresse e-mail disponible [sous ce lien](#).

3.4. Modération des avis

3.4.1. **Règles de modération**

Les avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont publiés automatiquement sur la Plateforme sans modération préalable.

Toutefois, les photographies font l'objet d'une modération par JUNG S.A.S. avant leur publication. Ce contrôle est effectué manuellement. Si certaines photographies enfreignent les règles définies ci-dessous, aucune des photographies ne sera publiée.

En tout état de cause, après publication, JUNG S.A.S. se réserve le droit de supprimer à tout moment tout avis ou photographie ne respectant pas les règles suivantes.

3.4.2. **Critères de modération**

JUNG S.A.S. peut, de sa propre initiative ou à la demande d'un tiers, modérer des avis ou des photographies (c'est-à-dire en refuser la publication ou les supprimer après publication) si leur contenu est diffamatoire, injurieux, inapproprié ou s'il enfreint les règles de modération de JUNG S.A.S., notamment dans les cas suivants :

- Avis ou photographies utilisés à des fins publicitaires ou contenant des éléments publicitaires
- Avis ou photographies publiés plusieurs fois ou avec différents comptes
- Avis ou photographies hors sujet (ex. : commentaires ou photographies sans rapport avec le Produit acheté)
- Avis ou photographies concernant un autre Produit
- Avis ou photographies incitant à acheter chez un concurrent
- Avis ou photographies contenant des commentaires ou du contenu à caractère politique ou social, inapproprié, obscène, injurieux, sexuel, diffamatoire, ou constituant des attaques personnelles
- Faux avis, avis trompeurs ou rédigés par le Vendeur lui-même
- Avis ou photographies illégaux ou renvoyant vers des contenus illégaux
- Avis ou photographies portant atteinte aux droits de tiers, y compris au droit à l'image, au droit au respect de la vie privée et aux droits de la propriété intellectuelle (ex. : avis contenant une photographie où figure, même partiellement, le visage d'une personne ou toute autre donnée personnelle ou confidentielle)
- Avis ou photographies publiés à la suite d'une usurpation d'identité
- Avis ou photographies contenant des données personnelles ou des informations confidentielles
- Avis ou photographies incitant à la haine, à la discrimination, à l'homophobie, à la xénophobie, au racisme ou à la violence
- Avis ou photographies pouvant être considérés comme enfreignant les lois et réglementations en vigueur

La demande de suppression d'un avis diffamatoire, injurieux ou inapproprié, tel que décrit ci-dessus, peut être formulée par un tiers [à cette adresse](#).

Les demandes de suppression d'avis sont traitées par notre personnel. Lors de la modération des avis, JUNG S.A.S. procède de manière objective, en appliquant uniquement les critères mentionnés ci-dessus, c'est-à-dire sur la base d'observations factuelles et indépendamment de l'identité de l'auteur de l'avis. Ce faisant, JUNG S.A.S. respecte la liberté d'expression de l'Acheteur tout en prenant en compte de manière raisonnable les droits et intérêts des tiers concernés.

JUNG S.A.S. informe l'Acheteur par e-mail lorsque tout ou partie de son avis n'est pas publié ou est supprimé, en précisant le motif de modération de l'avis. L'Acheteur peut contester cette décision en remplissant le formulaire disponible à [cette adresse](#). Il est tenu d'indiquer la date de l'avis et le numéro de la commande associée.

En cas de violations graves ou répétées des règles de modération, JUNG S.A.S. se réserve le droit de bloquer temporairement ou définitivement le compte de l'Acheteur qui en sera immédiatement informé, cette mesure n'étant appliquée qu'en dernier recours. L'Acheteur peut contester cette décision via le formulaire disponible à cette adresse.

4. Autorités UE

IMPORTANT : LES DEMANDES DES CLIENTS ADRESSÉES À CETTE ADRESSE NE SERONT PAS TRAITÉES.

Si vous n'êtes pas une autorité des Etats membres de l'UE, la Commission européenne ni le Comité européen des services, vous ne pouvez pas utiliser cette adresse email. Pour toute demande client, veuillez vous connecter à votre compte client et cliquer sur le bouton « Obtenir de l'aide » au niveau de la commande concernée, ou remplir le formulaire de contact disponible [sous ce lien](#).

En revanche, si vous êtes une autorité des Etats membres de l'UE, la Commission européenne ou le Comité européen des services numériques vous pouvez vous adresser directement à Back Market via l'adresse "authorities@backmarket.com".

Cette adresse peut également être utilisée par les autorités de surveillance du marché des États membres pour communiquer directement avec Back Market en ce qui concerne les problèmes de sécurité des produits.

Les communications à cette adresse doivent être rédigées en anglais ou en français.

5. Rapport sur la moyenne mensuelle des destinataires actifs du service

Le Règlement relatif à un marché unique des services numériques (Digital Services Act - "DSA") est un règlement européen entré en vigueur en novembre 2022, qui vise à créer un ensemble commun de règles régissant les obligations et responsabilités des fournisseurs de services intermédiaires, afin d'assurer un haut niveau de protection à tous les utilisateurs.

Chez Back Market, nous nous engageons à assurer la sécurité des clients partout dans le monde. Nous visons à renforcer la confiance des consommateurs dans les produits reconditionnés pour réduire la surconsommation de produits neufs et favoriser l'émergence d'une économie circulaire pour tous les produits technologiques. En ce sens, le DSA est une occasion pour Back Market de renforcer son engagement à protéger les acheteurs.

Conformément à l'article 24(2) du DSA, Back Market doit publier "*des informations relatives à la moyenne mensuelle des destinataires actifs du service dans l'Union, calculée sous forme de moyenne au cours des six derniers mois*". Cette publication vise à déterminer si Back Market est susceptible d'être qualifiée de "*très grande plateforme en ligne*" au sens du DSA, atteignant au moins 45 millions de destinataires actifs mensuels moyens dans l'Union.

En application de cet article, Back Market souligne que, sur la période du 30 juin 2024 au 31 décembre 2024, la moyenne des destinataires actifs mensuels de Back Market dans l'UE était bien inférieure à 45 millions. Back Market publiera des mises à jour conformément à la loi sur les services numériques susmentionnée.

6. Règlement des litiges

En cas de litige relatif à la formation, la conclusion, l'exécution, l'interprétation ou la validité des CGU ou à la relation avec JUNG S.A.S., l'Acheteur et JUNG S.A.S sont invités à mettre en œuvre les diligences nécessaires en vue de parvenir à une résolution amiable de leur litige.

L'Acheteur est informé qu'il peut, s'il le souhaite, recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à JUNG S.A.S. À cet égard, l'Acheteur peut faire appel à l'organisme de règlement des litiges de son choix, qu'il soit européen, national ou local (les consommateurs peuvent par exemple consulter la liste fournie par la Commission européenne à [ce lien](#)).

Si l'Acheteur n'a pas souhaité bénéficier de la médiation, si la médiation n'a pas été fructueuse ou en cas d'échec des autres diligences que l'Acheteur aurait pu entreprendre pour tenter de parvenir à une résolution amiable de son litige avec JUNG S.A.S., l'Acheteur peut saisir la juridiction compétente du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, du lieu du siège de JUNG S.A.S. ou celle du lieu de la livraison effective du Produit.

7. Rapport de transparence

Le rapport de transparence au titre du DSA est disponible [sous ce lien](#).