

Altre informazioni legali

I termini con iniziale maiuscola hanno il significato loro attribuito nelle condizioni generali di utilizzo, [disponibili qui](#).

Sommario

1. Funzionamento della piattaforma	1
1.1. Relazione tra Venditore e Acquirente	1
1.2. Condizioni finanziarie generali	1
1.3. Garanzie e assicurazioni	2
2. Condizioni di referenziazione, dereferenziazione e classificazione	2
2.1. Referenziazione	2
2.2. Dereferenziazione	2
2.3. Classificazione dei Prodotti	3
3. Informazioni sulle recensioni pubblicate sulla Piattaforma	4
3.1. Invio delle recensioni	4
3.2. Pubblicazione e classificazione delle recensioni	4
3.3. Modifica ed eliminazione delle recensioni	5
3.4. Moderazione delle recensioni	5
4. Autorità UE	7
5. Rapporto sulla media dei destinatari del servizio attivi mensilmente	7
6. Risoluzione delle controversie	7
7. Rapporto di trasparenza	8

1. Funzionamento della piattaforma

1.1. Relazione tra Venditore e Acquirente

"Back Market" è una piattaforma messa a disposizione dalla società JUNG S.A.S. tramite il sito web www.backmarket.it/it-it, che consente ai consumatori di acquistare prodotti elettronici ricondizionati (di seguito "Prodotto/i") da venditori professionali disponibili.

JUNG S.A.S. funge da intermediario tra i Venditori e gli Acquirenti; non è in alcun modo un venditore né un acquirente dei Prodotti sulla Piattaforma, che vengono venduti direttamente dai Venditori agli Acquirenti.

1.2. Condizioni finanziarie generali

Gli Acquirenti pagano il prezzo del prodotto scelto direttamente sulla Piattaforma tramite un fornitore di pagamenti attendibile. I Venditori conferiscono a JUNG S.A.S. il mandato di ricevere, in nome e per conto dei Venditori, gli importi pagati dagli Acquirenti.

I prezzi dei prodotti e i costi di spedizione sono liberamente stabiliti dai Venditori.

Gli Acquirenti pagano inoltre a JUNG S.A.S. una commissione di servizio, il cui importo esatto viene indicato prima che l'Acquirente confermi l'ordine.

I Venditori sono tenuti a versare a JUNG S.A.S. una quota fissa mensile e una commissione su tutte le transazioni confermate effettuate sulla Piattaforma dal Venditore. L'importo della commissione è pari a una percentuale fissa dell'importo della transazione, comprensiva di tutte le tasse (incluse le spese di spedizione).

1.3. Garanzie e assicurazioni

Le garanzie legali applicabili e la garanzia commerciale offerta dai Venditori sono specificate nel contratto di garanzia commerciale disponibile [a questo link](#).

Per esercitare i propri diritti, l'Acquirente può accedere al proprio account cliente cliccando sul pulsante "Richiedi assistenza" dell'ordine in questione, oppure compilando il modulo di contatto disponibile [a questo link](#).

L'Acquirente ha anche la possibilità, al momento dell'acquisto, di stipulare un'assicurazione contro danni e furti, i cui dettagli sono disponibili [qui](#).

2. **Condizioni di referenziazione, dereferenziazione e classificazione**

2.1. Referenziazione

La Piattaforma include solo venditori professionisti. Per poter mettere in vendita i prodotti sulla Piattaforma, i Venditori devono registrare un account venditore e impegnarsi a rispettare, in particolare:

- le normative vigenti;
- i criteri di qualità della Piattaforma in termini di gestione logistica (tempi di spedizione, gestione delle scorte, qualità dei prodotti spediti). Tali criteri sono specificati nelle condizioni generali del Venditore e nello Standard di qualità;
- le condizioni generali di vendita, [disponibili qui](#).

Solo le offerte relative a prodotti elettronici ricondizionati possono essere pubblicate dai Venditori sulla Piattaforma.

2.2. Dereferenziazione

Jung S.A.S. si riserva il diritto di escludere un Venditore, a sua discrezione o in caso di violazione.

I motivi della dereferenziazione per inadempienza possono includere:

- non conformità alla legislazione vigente;
- mancato rispetto delle condizioni generali di vendita o dello Standard di qualità.

Jung S.A.S. si riserva il diritto di escludere i prodotti:

- la cui commercializzazione è vietata o illecita;
- che rappresentano un pericolo per la salute, la sicurezza o l'ambiente;
- che non sono stati riconfezionati;
- offerti da Venditori che sono stati a loro volta esclusi.

2.3. Classificazione dei Prodotti

2.3.1 Ogni prodotto presente sulla Piattaforma è inserito all'interno di una categoria di prodotti (ad esempio, smartphone, portatili, console per videogiochi, smartwatch, elettrodomestici e così via) e sottocategorie (ad esempio, per gli smartphone: Google Pixel, iPhone, Samsung Galaxy e così via).

Sulla Piattaforma i prodotti possono presentare l'etichetta "Best seller" in base al numero di ordini effettuati negli ultimi 30 giorni.

2.3.2 Quando l'utente cerca una categoria o una sottocategoria sulla Piattaforma, i prodotti che appaiono nelle pagine dei risultati sono classificati in base al numero di ordini effettuati negli ultimi 30 giorni. Questa classifica ha lo scopo di mettere in evidenza i prodotti più popolari relativamente alla ricerca dell'utente.

Per ogni categoria o sottocategoria, l'utente può ordinare i risultati in base ai seguenti criteri:

- dal prodotto più costoso al meno costoso ("Prezzo: dal più alto al più basso");
- dal prodotto meno costoso al più costoso ("Prezzo: dal più basso al più alto").

2.3.3 Quando l'utente cerca un prodotto specifico sulla Piattaforma, visualizza un unico prodotto di un unico Venditore per ogni tipo di prodotto e ogni condizione. Pertanto solo un Venditore viene presentato come colui che offre il prodotto all'Acquirente. In altre parole per ogni condizione del prodotto l'utente visualizza solo il prodotto con il miglior rapporto qualità-prezzo.

La scelta del prodotto visualizzato viene effettuata da un algoritmo che considera sia il prezzo del prodotto sia i seguenti criteri di qualità.

I criteri di qualità di cui tiene conto l'algoritmo della Piattaforma per la classificazione dei prodotti sono elencati in ordine di importanza:

- tasso di difetti estetici (*Aesthetic Defect Rate*);
- tasso di prodotti scadenti (*Wrong Product Rate*);
- tasso di prodotti difettosi (*Defective Product Rate*);
- tasso di accessori scadenti (*Wrong Accessories Rate*);
- tasso di ordini consegnati in ritardo (*Late Delivery Rate*).

In nessun caso il Venditore può influenzare la classifica o pagare alcun compenso (diretto o indiretto) a JUNG S.A.S. per classificarsi sulla Piattaforma. La classificazione dei prodotti viene effettuata esclusivamente da un algoritmo in base ai criteri fissi sopraindicati (prezzo e qualità del prodotto).

3. Informazioni sulle recensioni pubblicate sulla Piattaforma

3.1. Invio delle recensioni

Gli Acquirenti che hanno effettuato un ordine sulla Piattaforma possono inviare una recensione sul prodotto/i acquistato/i e sulla relativa consegna.

La recensione deve includere una valutazione da 1 a 5 e un commento. Se l'Acquirente lo desidera, può includere fotografie nel rispetto delle regole di seguito descritte.

Di alcuni prodotti l'Acquirente può fornire valutazioni specifiche (rapporto qualità-prezzo, consegna, confezione, pulizia, prestazioni complessive e aspetto estetico).

Per lasciare una recensione, l'Acquirente deve cliccare sul link contenuto nell'email inviata a questo scopo circa una settimana dopo la consegna del prodotto. È possibile inviare la recensione anche dalla sezione "Ordini" del proprio account cliente.

JUNG S.A.S. non fornisce alcun compenso per le recensioni.

Con l'invio di una recensione, l'Acquirente si impegna a rispettare le leggi e le normative vigenti. In particolare l'Acquirente dichiara di essere l'unico autore e titolare di tutti i diritti d'autore relativi alla recensione (foto, immagini o testo) o di aver ottenuto il consenso esplicito del titolare di tali diritti per la sua diffusione. L'Acquirente garantisce che la recensione inviata non viola i diritti di proprietà intellettuale o altri diritti di terzi.

Con l'invio di una recensione, l'Acquirente concede a JUNG S.A.S. una licenza gratuita, non esclusiva e mondiale per tutta la durata legale dei diritti di proprietà intellettuale a partire dalla data di invio della recensione per riprodurre, pubblicare, mostrare, diffondere, modificare, tradurre, adattare e utilizzare in tutto o in parte la recensione attraverso qualsiasi mezzo tecnico e/o digitale noto o sconosciuto ad oggi, in qualsiasi formato e su qualsiasi tipo di supporto. In particolare l'Acquirente autorizza JUNG S.A.S. a riprodurre e diffondere la recensione sui seguenti supporti:

- siti web, app, blog e social media di JUNG S.A.S. e delle aziende affiliate;
- comunicazioni interne di JUNG S.A.S. e delle aziende affiliate;
- email e newsletter inviate a clienti e potenziali clienti;
- materiali pubblicitari e promozionali;
- siti e app di terzi di JUNG S.A.S. e aziende affiliate.

3.2. Pubblicazione e classificazione delle recensioni

Vengono pubblicate solo le recensioni dei prodotti acquistati sulla Piattaforma. Il tempo massimo che intercorre tra l'invio di una recensione e la sua pubblicazione è di 1 giorno lavorativo.

Quando la recensione include una o più fotografie, queste ultime vengono pubblicate successivamente rispetto al commento e alla valutazione, entro un massimo di 7 giorni lavorativi dall'invio.

Le recensioni sono classificate di default dal nostro algoritmo, che tiene conto in particolare della valutazione, della lunghezza della recensione e dell'inclusione di fotografie.

L'utente può ordinare le recensioni in base all'ordine cronologico, alla rilevanza, alla valutazione più alta e alla valutazione più bassa, a seconda dei filtri impostati.

Se le recensioni non sono state moderate secondo le regole definite di seguito, rimangono online per 24 mesi o finché i prodotti a cui si riferiscono sono in vendita sulla Piattaforma.

Le recensioni vengono tradotte automaticamente nelle lingue dei paesi in cui operano JUNG S.A.S. o le aziende affiliate. Le recensioni tradotte indicano la lingua originale e il paese di acquisto.

3.3. Modifica ed eliminazione delle recensioni

Entro trenta (30) giorni dalla ricezione di un prodotto, l'Acquirente può modificare la sua recensione andando alla sezione "Ordini" dell'account cliente o cliccando sul link contenuto nell'email di raccolta delle recensioni.

L'Acquirente può anche richiedere l'eliminazione della propria recensione in qualsiasi momento inviando una richiesta a questo [indirizzo email](#).

3.4. Moderazione delle recensioni

3.4.1. Regole di moderazione

Le recensioni positive o negative vengono pubblicate automaticamente sulla Piattaforma senza alcuna moderazione prima della pubblicazione.

Tuttavia le fotografie sono soggette a moderazione prima della pubblicazione da parte di JUNG S.A.S.. La moderazione viene effettuata da esseri umani. Se una delle fotografie viola le regole definite di seguito, nessuna di esse verrà pubblicata.

In ogni caso, e a seguito della pubblicazione, JUNG S.A.S. si riserva il diritto di rimuovere in qualsiasi momento una recensione o le fotografie che violano i seguenti criteri di moderazione.

3.4.2. Criteri di moderazione

JUNG S.A.S. può moderare – ossia non pubblicare o rimuovere dopo la pubblicazione – di propria iniziativa o su richiesta di terzi qualsiasi recensione o fotografia diffamatoria, offensiva, ingiuriosa o che violi le regole di moderazione di JUNG S.A.S. soprattutto nei seguenti casi:

- La recensione o la fotografia è utilizzata per scopi pubblicitari o contiene elementi pubblicitari.

- La recensione o la fotografia è stata pubblicata più volte o da account diversi.
- La recensione o la fotografia non è pertinente (ad esempio, il commento o la fotografia non è attinente al prodotto acquistato).
- La recensione o la fotografia riguarda un altro prodotto.
- La recensione o la fotografia incoraggia ad acquistare da un altro venditore.
- La recensione o la fotografia contiene commenti o contenuti politici, sociali, ingiuriosi, osceni, offensivi, sessualmente espliciti o che possono essere considerati diffamatori oppure la recensione presenta attacchi personali.
- La recensione è falsa, fuorviante o è stata scritta da un Venditore.
- La recensione o la fotografia è illegale o contiene link a contenuti illegali.
- La recensione o la fotografia viola i diritti di terzi, compresi i diritti all'immagine e al rispetto della privacy e i diritti di proprietà intellettuale (ad esempio, la recensione contiene una fotografia che mostra il volto di una persona, anche parzialmente, o altri dati personali o riservati).
- La recensione o la fotografia è stata pubblicata a seguito di un furto d'identità.
- La recensione o la fotografia contiene dati personali o informazioni riservate.
- La recensione o la fotografia incita all'odio, alla discriminazione, all'omofobia, alla xenofobia, al razzismo o alla violenza.
- La recensione o la fotografia può essere considerata una violazione delle leggi e delle normative vigenti.

La richiesta di rimozione di una recensione diffamatoria, offensiva o ingiuriosa, come sopra descritto, può essere inoltrata da terzi al seguente [indirizzo](#).

Le richieste di rimozione delle recensioni vengono elaborate dal nostro team. Nella moderazione delle recensioni JUNG S.A.S. procede in modo obiettivo seguendo i criteri di moderazione sopracitati e basandosi esclusivamente su considerazioni fattuali indipendentemente dall'autore della recensione. In questo modo JUNG S.A.S. rispetta la libertà di espressione dell'Acquirente e allo stesso tempo tiene in debito conto eventuali diritti e interessi contrastanti di terzi.

JUNG S.A.S. informa l'Acquirente tramite email quando una parte o la totalità della recensione non viene pubblicata o viene rimossa e ne spiega i motivi. L'Acquirente può contestare la decisione utilizzando questo [modulo](#). L'Acquirente deve indicare la data della recensione e il numero d'ordine associato.

In caso di violazioni gravi o ripetute delle regole di moderazione, JUNG S.A.S. si riserva il diritto di bloccare in modo temporaneo o permanente l'account dell'Acquirente. Quest'ultimo viene informato immediatamente del blocco dell'account, che rimane una misura di ultima istanza. L'Acquirente può contestare la decisione utilizzando questo modulo.

4. Autorità UE

IMPORTANTE: LE RICHIESTE DEI CLIENTI INVIATE A QUESTO INDIRIZZO NON SARANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE.

Se non siete un'autorità di uno Stato membro dell'UE, della Commissione Europea o del Comitato Europeo per i Servizi Digitali, non potete utilizzare questo indirizzo email. Per qualsiasi richiesta relativa a un ordine, vi preghiamo di accedere al vostro account cliente e cliccare sul pulsante «Ottieni assistenza» in corrispondenza dell'ordine interessato, oppure di compilare il modulo di contatto [disponibile a questo link](#).

Tuttavia, se siete un'autorità di uno Stato membro dell'UE, della Commissione Europea o del Comitato Europeo per i Servizi Digitali, potete contattare direttamente Back Market all'indirizzo "authorities@backmarket.com".

Questo indirizzo può essere utilizzato anche dalle autorità di sorveglianza del mercato degli Stati membri per comunicare direttamente con Back Market in merito a questioni di sicurezza dei prodotti.

Le comunicazioni a questo indirizzo devono essere in inglese o in francese.

5. Rapporto sulla media dei destinatari del servizio attivi mensilmente

Il Digital Services Act (DSA, legge sui servizi digitali) è un regolamento europeo entrato in vigore nel novembre 2022, che mira a creare un insieme comune di norme sugli obblighi e sulla responsabilità degli intermediari per garantire un elevato livello di protezione a tutti gli utenti.

Back Market si impegna a garantire la sicurezza dei clienti in tutto il mondo e tiene in grande considerazione la loro fiducia nei suoi confronti. L'obiettivo di Back Market è infatti quello di creare fiducia nei prodotti ricondizionati per ridurre il consumo eccessivo di prodotti nuovi e consentire così l'emergere di un'economia circolare per tutti i dispositivi. In questo senso, il DSA rappresenta un'opportunità per Back Market di rafforzare il proprio impegno a tutela dei clienti.

Ai sensi dell'articolo 24(2) del DSA, Back Market pubblica *informazioni sui destinatari attivi medi mensili del servizio nell'Unione, calcolati come media sul periodo che include gli ultimi sei mesi*. Questa pubblicazione ha lo scopo di determinare se Back Market possa essere qualificata come *Piattaforma online di grandi dimensioni* ai sensi del DSA, raggiungendo almeno 45 milioni di destinatari attivi medi mensili nell'UE.

In conformità a questo articolo, con la presente Back Market sottolinea che, nel periodo dal 30 giugno 2024 al 31 dicembre 2024, la media dei destinatari attivi mensili del marketplace di Back Market dell'UE è stata ben al di sotto dei 45 milioni. Back Market pubblicherà gli aggiornamenti in conformità al suddetto Digital Services Act.

6. Risoluzione delle controversie

In caso di controversia relativa alla formazione, alla conclusione, all'esecuzione, all'interpretazione o alla validità dei termini d'uso o al rapporto con JUNG S.A.S., l'Acquirente e JUNG S.A.S. sono invitati ad adottare le misure necessarie per raggiungere una risoluzione amichevole della controversia.

L'Acquirente è informato della possibilità di ricorrere gratuitamente, se lo desidera, a un mediatore dei consumatori per la risoluzione amichevole della controversia con JUNG S.A.S. A questo riguardo, l'Acquirente può avvalersi degli organismi di risoluzione alternativa delle controversie europei, nazionali o locali a sua scelta (i consumatori possono, ad esempio, fare riferimento alla lista fornita dalla Commissione Europea tramite [questo link](#)).

Se l'Acquirente non desidera avvalersi della mediazione, se la mediazione non ha avuto successo o in caso di fallimento di altre iniziative che l'Acquirente avrebbe potuto intraprendere per cercare di raggiungere una risoluzione amichevole della sua controversia con JUNG S.A.S., l'Acquirente può adire la giurisdizione competente del luogo in cui viveva al momento della conclusione del contratto o del verificarsi dell'evento dannoso, del luogo in cui JUNG S.A.S. ha la sua sede legale o del luogo di effettiva consegna del Prodotto.

7. Rapporto di trasparenza

Il rapporto di trasparenza ai sensi della DSA è disponibile tramite [questo link](#).