

Andere juridische informatie

Termen met een hoofdletter hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de algemene gebruiksvoorwaarden, [zie ze hier](#).

Inhoudsopgave

1. Zo werkt het Platform	1
1.1. Relaties opbouwen	1
1.2. Financiële voorwaarden	1
1.3. Garanties en verzekeringen	2
2. Voorwaarden voor verkopen, verwijdering van producten en rangschikking	2
2.1. Verkopen	2
2.2. Verwijdering van producten	2
2.3. Ranglijst van Producten	3
3. Informatie over reviews die op het Platform zijn geplaatst	4
3.1. Reviews indienen	4
3.2. Publicatie en rangschikking van reviews	5
3.3. Wijziging en verwijdering van een review	5
3.4. Moderatie van Reviews	5
4. EU-autoriteiten	7
5. Informatie over de actieve ontvangers	7
6. Geschillenbeslechting	8
7. Transparantierapport	8

1. Zo werkt het Platform

1.1. Relaties opbouwen

Op het "Back Market"-platform, beschikbaar gesteld door het bedrijf JUNG S.A.S. via www.backmarket.nl, kunnen consumenten refurbished elektronische producten kopen van geregistreerde professionele verkopers (hierna "Product(en)").

JUNG S.A.S. treedt op als tussenpersoon tussen de Verkopers en de Kopers en is op geen enkele wijze verkoper of koper van de Producten op het Platform, die rechtstreeks door de Verkopers aan de Kopers worden verkocht.

1.2. Financiële voorwaarden

Kopers betalen de prijs van hun product rechtstreeks op het platform via een vertrouwde betalingsprovider. De Verkopers geven JUNG SAS een volmacht om, in naam en voor rekening van de Verkopers, de door de Kopers betaalde bedragen te ontvangen.

De prijzen van de producten en de leveringskosten worden vrij bepaald door de Verkopers.

De Kopers betalen JUNG S.A.S. ook servicekosten, waarvan het exacte bedrag wordt vermeld voordat de Koper de bestelling bevestigt.

Verkopers moeten JUNG S.A.S. een maandelijks vaste vergoeding en een commissie betalen over alle bevestigde transacties die de Verkoper op het Platform uitvoert. Het bedrag van de commissie is gelijk aan een vast percentage van het bedrag van de transactie, inclusief alle belastingen (inclusief verzendkosten).

1.3. Garanties en verzekeringen

De geldende wettelijke garanties en de commerciële garantie aangeboden door de Verkopers zijn gespecificeerd in het algemene gebruiksvoorwaarden, [hier beschikbaar](#).

Om zijn rechten uit te oefenen, kan de Koper inloggen op zijn klantaccount door te klikken op "Hulp krijgen" van de betrokken bestelling, of door het contactformulier in te vullen dat beschikbaar is [via deze link](#).

De koper heeft ook de optie om op het moment van aankoop een verzekering tegen breuk en diefstal af te sluiten. De details hiervan zijn [hier beschikbaar](#).

2. Voorwaarden voor verkopen, verwijdering van producten en rangschikking

2.1. Verkopen

Het platform vermeldt alleen professionele verkopers. Om producten op het platform te koop te kunnen aanbieden, moeten de verkopers een verkopersaccount openen en met name het volgende in acht nemen:

- De geldende regelgeving;
- De kwaliteitscriteria van het platform op het gebied van logistiek beheer (leveringstermijnen, voorraadbeheer, kwaliteit van de geleverde producten). Deze criteria staan vermeld in de algemene voorwaarden van de verkoper en in het kwaliteitshandvest;
- De algemene verkoopsvoorwaarden zijn [hier beschikbaar](#).

Alleen aanbiedingen met betrekking tot refurbished elektronica mogen door Verkopers op het Platform worden gepubliceerd.

2.2. Verwijdering van producten

Jung SAS behoudt zich het recht voor om de producten van een verkoper te verwijderen, hetzij voor het gemak of voor een inbreuk.

Redenen voor het verwijderen van producten wegens wanprestatie kunnen zijn:

- Niet-naleving van de geldende wetgeving;
- Niet-naleving van de algemene verkoopvoorwaarden of het kwaliteitshandvest.

Jung SAS behoudt zich het recht voor om producten te verwijderen:

- waarvan de verhandeling verboden of onwettig zou zijn,
- die een gevaar vormen voor de gezondheid, de veiligheid of het milieu;
- die niet opnieuw zijn verpakt;
- aangeboden door Verkopers die zelf zijn verwijderd.

2.3. Ranglijst van Producten

2.3.1 Elk product op het Platform is opgenomen in een productcategorie (bijv. smartphones, laptops, spelconsoles, smartwatches, huishoudelijke apparaten, enz.) en bijbehorende subcategorieën (bijv. binnen smartphones: Google Pixel, iPhones, Samsung Galaxy, iPads, enz.).

Producten kunnen op het Platform worden gemarkeerd met een "Best Seller"-label, op basis van het aantal bestellingen in de afgelopen 30 dagen.

2.3.2 Wanneer een gebruiker op het Platform zoekt naar een categorie of subcategorie, worden de weergegeven Producten op de resultatenpagina gerangschikt op basis van het aantal bestellingen in de afgelopen 30 dagen.

Deze rangschikking is bedoeld om de populairste Producten voor de zoekopdracht van de gebruiker te benadrukken.

Voor elke categorie of subcategorie kunnen gebruikers hun zoekopdracht verfijnen door de resultaten te sorteren op de volgende criteria:

- Van duur naar goedkoop ("Prijs hoog naar laag");
- Van goedkoop naar duur ("Prijs laag naar hoog").

2.3.3 Wanneer een gebruiker specifiek naar een product zoekt op het Platform, wordt voor elk producttype slechts één aanbieding van één verkoper weergegeven per mogelijke productconditie.

Dit betekent dat per productconditie slechts één verkoper wordt getoond als aanbieder van het Product. Met andere woorden: per conditie wordt alleen het Product met de beste prijs-kwaliteitverhouding aan de gebruiker gepresenteerd.

De bepaling van het weergegeven product wordt gemaakt volgens een algoritme dat enerzijds de prijs van het product en anderzijds de volgende kwaliteitscriteria in overweging neemt.

De selectie van het weergegeven Product gebeurt op basis van een algoritme dat rekening houdt met enerzijds de prijs van het Product, en anderzijds met de volgende kwaliteitscriteria:

- Esthetisch defectpercentage (*Aesthetic Defect Rate*)
- Verkeerde Producttarief (*Wrong Product Rate*)
- Defect Producttarief (*Defective Product Rate*)
- Verkeerde Accessoires-tarief (*Wrong Accessories Rate*)

- Late Leveringspercentage (*Late Delivery Rate*)

Onder geen enkele omstandigheid kan een Verkoper deze rangschikking beïnvloeden of enige vergoeding (direct of indirect) aan JUNG S.A.S. betalen om hoger gerangschikt te worden. De rangschikking is volledig gebaseerd op het algoritme en de hierboven vermelde vaste criteria (prijs en kwaliteit van het Product).

3. Informatie over reviews die op het Platform zijn geplaatst

3.1. Reviews indienen

Kopers die een bestelling op het Platform hebben geplaatst, kunnen een review achterlaten over het Product dat zij hebben gekocht, evenals over de levering daarvan.

De review moet een score van 1 tot 5 bevatten, vergezeld van een tekstuele toelichting. Indien gewenst kan de Koper, onder voorbehoud van de hieronder beschreven voorwaarden, ook foto's toevoegen ter illustratie van zijn/haar review.

Voor bepaalde Producten kan de Koper specifieke aspecten beoordelen, zoals prijs-kwaliteitverhouding, levering, verpakking en netheid, algemene prestaties en esthetisch uiterlijk.

De Koper kan een review indienen via de link in de e-mail die ongeveer één week na levering van het Product wordt verzonden. Ook is het mogelijk een review achter te laten via het klantenaccount, onder het tabblad "Mijn bestellingen".

JUNG S.A.S. biedt geen enkele vorm van compensatie in ruil voor het achterlaten van een review.

Bij het indienen van een review verbindt de Koper zich ertoe de toepasselijke wet- en regelgeving na te leven. De Koper verklaart de enige auteur en rechthebbende te zijn van de eventuele intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de review (inclusief foto's, afbeeldingen en teksten), of te beschikken over de uitdrukkelijke toestemming van de rechthebbende voor de publicatie ervan. De Koper garandeert dat de ingediende review geen inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden.

Door het indienen van een review verleent de Koper aan JUNG S.A.S. een kosteloze, niet-exclusieve, wereldwijde licentie voor de volledige duur van de wettelijke beschermingstermijn van de intellectuele eigendomsrechten, ingaande op de datum van indiening van de review. Deze licentie omvat het recht om de review geheel of gedeeltelijk te reproduceren, publiceren, weergeven, distribueren, wijzigen, vertalen, bewerken en exploiteren, met gebruik van alle thans bekende of toekomstige technische en/of digitale middelen, in elk formaat en op elk type medium.

In het bijzonder machtigt de Koper JUNG S.A.S. om de review te reproduceren en te verspreiden via de volgende media:

- Websites, applicaties, blogs en sociale media van JUNG S.A.S. en gelieerde ondernemingen;
- Interne communicatie binnen JUNG S.A.S. en aangesloten bedrijven;
- E-mails en nieuwsbrieven aan klanten en potentiële klanten;

- Reclame- en promotiemateriaal;
- Websites en applicaties van derden van JUNG S.A.S. en gelieerde ondernemingen.

3.2. Publicatie en rangschikking van reviews

Alleen reviews van producten die via het Platform zijn gekocht, worden gepubliceerd. De maximale termijn tussen het indienen van een review en de publicatie ervan bedraagt 1 werkdag.

Wanneer een review één of meerdere foto's bevat, worden de foto's later gepubliceerd dan het commentaar en de review zelf, maar altijd binnen 7 werkdagen na indiening.

Reviews worden standaard gerangschikt volgens ons algoritme, waarbij met name rekening wordt gehouden met de inhoud van de review, de lengte van de review en de aanwezigheid van foto's.

Gebruikers kunnen de reviews sorteren op basis van chronologische volgorde, relevantie, hoogste beoordeling of laagste beoordeling, afhankelijk van hun voorkeur.

Indien de reviews niet zijn gemodereerd volgens de hieronder beschreven regels, blijven ze gedurende 24 maanden online staan, of zolang de producten waarop ze betrekking hebben te koop worden aangeboden op het Platform.

Reviews worden automatisch vertaald naar de talen van de landen waar JUNG S.A.S. of zijn gelieerde bedrijven actief zijn. Vertaalde reviews geven de oorspronkelijke taal en het land van aankoop weer.

3.3. Wijziging en verwijdering van een review

Binnen dertig (30) dagen na ontvangst van een product kunnen Koper hun review wijzigen via hun klantenaccount, door te klikken op het tabblad "Mijn bestellingen", of door de link in de e-mail voor het verzamelen van reviews te volgen.

Kopers kunnen op elk moment verzoeken om hun review te verwijderen door hun verzoek te sturen naar het e-mailadres dat bereikbaar is via deze [link](#).

3.4. Moderatie van Reviews

3.4.1. Moderatieregels

Positieve en negatieve reviews worden automatisch op het Platform gepubliceerd zonder voorafgaande moderatie.

Foto's zijn echter onderhevig aan voorafgaande moderatie door JUNG S.A.S. voordat ze worden gepubliceerd. Deze moderatie wordt uitgevoerd door middel van menselijke controle. Indien een van de foto's de hieronder gedefinieerde regels schendt, worden geen van de foto's gepubliceerd.

Na publicatie behoudt JUNG S.A.S. zich het recht voor om op elk moment een review of foto's te verwijderen die de hieronder beschreven regels schenden, op basis van de vastgestelde moderatiecriteria.

3.4.2. Moderatiecriteria

JUNG S.A.S. kan, zowel op eigen initiatief als op verzoek van een derde partij, een review modereren – dat wil zeggen, niet publiceren of verwijderen na publicatie – indien deze lasterlijk, beledigend, kwetsend is of een foto bevat die in strijd is met de moderatieregels van JUNG S.A.S., met name in de volgende gevallen:

- De review of foto wordt gebruikt voor reclaimedoeleinden of bevat reclame-elementen.
- De review of foto wordt meerdere keren of met verschillende accounts gepubliceerd.
- De review of foto is off-topic (bijvoorbeeld een opmerking of foto die geen betrekking heeft op het gekochte product).
- De review of foto heeft betrekking op een ander product.
- De review of foto moedigt aan tot een aankoop bij een concurrent.
- De review of foto bevat opmerkingen of inhoud die politiek of sociaal van aard zijn, beledigend, obscene, aanstootgevend, seksueel expliciet, lasterlijk, of neerkomt op persoonlijke aanvallen.
- De review is vals, misleidend of geschreven door een Verkoper.
- De review of foto is illegaal of verwijst naar illegale inhoud.
- De review of foto schendt de rechten van derden, inclusief het recht op afbeelding, privacyrechten en intellectuele eigendomsrechten (bijvoorbeeld wanneer de review een foto bevat waarop het gezicht van een individu, zelfs gedeeltelijk, of andere persoonlijke of vertrouwelijke gegevens zichtbaar zijn).
- De review of foto is het gevolg van identiteitsdiefstal.
- De review of foto bevat persoonlijke gegevens of vertrouwelijke informatie.
- De review of foto zet aan tot haat, discriminatie, homofobie, xenofobie, racisme of geweld.
- De review of foto kan worden beschouwd als een schending van de geldende wet- en regelgeving.

Een verzoek om verwijdering van een lasterlijke, beledigende of kwetsende review, zoals hierboven beschreven, kan door een derde partij worden ingediend via het onderstaande e-mailadres, toegankelijk via [deze link](#).

Verzoeken om verwijdering van reviews worden door ons personeel verwerkt. Bij het modereren van reviews zal JUNG S.A.S. objectief te werk gaan op basis van de hierboven genoemde moderatiecriteria, dat wil zeggen uitsluitend op feitelijke overwegingen en ongeacht de identiteit van de auteur van de review. Daarbij zal JUNG S.A.S. de vrijheid van meningsuiting van de Koper respecteren, terwijl rekening wordt gehouden met de mogelijke conflicterende rechten en belangen van derden.

JUNG S.A.S. zal de Koper per e-mail informeren wanneer de gehele of een deel van de review niet wordt gepubliceerd of verwijderd, en zal de redenen voor deze beslissing aangeven. De Koper kan

deze beslissing aanvechten met behulp van het formulier dat toegankelijk is via [deze link](#). De Koper dient de datum van de review en het bijbehorende bestelnummer te vermelden.

In het geval van ernstige of herhaalde overtredingen van de moderatieregels behoudt JUNG S.A.S. zich het recht voor om het account van de Koper tijdelijk of permanent te blokkeren. De Koper zal onmiddellijk op de hoogte worden gesteld van de blokkering, welke als laatste redmiddel zal worden toegepast. De Koper kan deze beslissing aanvechten met behulp van het formulier dat toegankelijk is via [deze link](#).

4. EU-autoriteiten

BELANGRIJK: VERZOEKEN VAN KLANTEN DIE NAAR DIT ADRES WORDEN GESTUURD, WORDEN NIET IN BEHANDELING GENOMEN.

Als u geen autoriteit bent van een EU-lidstaat, de Europese Commissie of het Europees Comité voor Digitale Diensten, mag u dit e-mailadres niet gebruiken. Voor klantvragen logt u alstublieft in op uw klantaccount en klikt u bij de betreffende bestelling op de knop "Hulp nodig", of vult u het contactformulier in via [deze link](#).

Als u daarentegen een autoriteit bent van een EU-lidstaat, de Europese Commissie of het Europees Comité voor Digitale Diensten, kunt u rechtstreeks contact opnemen met Back Market via het adres "authorities@backmarket.com".

Dit adres kan ook worden gebruikt door markttoezichtautoriteiten in de lidstaten om rechtstreeks met Back Market te communiceren over productveiligheidskwesties.

Communicatie naar dit adres moet in het Engels of Frans zijn.

5. Informatie over de actieve ontvangers

De Digital Services Act (DSA) is een Europese verordening die in november 2022 in werking is getreden en die tot doel heeft een gemeenschappelijke reeks regels inzake de verplichtingen en verantwoordingsplicht van tussenpersonen vast te stellen om alle gebruikers een hoog beschermingsniveau te garanderen.

Bij Back Market vinden we het belangrijk dat de veiligheid van klanten wereldwijd gewaarborgd is, en we houden het vertrouwen van klanten hoog in het vaandel. Wij willen vertrouwen scheppen in refurbished producten om de overconsumptie van nieuwe producten te verminderen, zodat er een circulaire economie ontstaat voor alle techproducten. In dit opzicht is de DSA een kans voor Back Market om zijn inzet voor de bescherming van klanten te versterken.

Overeenkomstig artikel 24, lid 2, van de DSA publiceert Back Market "*informatie over de gemiddelde maandelijkse actieve afnemers van de dienst in de Unie, berekend als gemiddelde over de afgelopen zes maanden*". Deze publicatie heeft tot doel te bepalen of Back Market kan worden gekwalificeerd als een "*zeer groot onlineplatform*" in de zin van de DSA, met maandelijks gemiddeld ten minste 45 miljoen actieve ontvangers in de EU.

In overeenstemming met dit artikel onderstreept Back Market hierbij dat in de periode van 30 juni 2024 tot en met 31 december 2024 de gemiddelde maandelijkse actieve ontvangers van de marktplaats van Back Market in de EU ruim onder de 45 miljoen lagen. Back Market zal updates publiceren in overeenstemming met de bovengenoemde Wet digitale diensten.

6. Geschillenbeslechting

In het geval van een geschil met betrekking tot de totstandkoming, sluiting, uitvoering, interpretatie of geldigheid van de gebruiksvoorwaarden of de relatie met JUNG S.A.S., worden de Koper en JUNG S.A.S. uitgenodigd de nodige stappen te ondernemen om tot een minnelijke schikking van hun geschil te komen.

De Koper wordt geïnformeerd dat hij/zij, indien hij/zij dit wenst, gratis een beroep kan doen op een consumentenbemiddelaar voor de minnelijke schikking van het geschil met JUNG S.A.S. In dit opzicht kan de Koper gebruikmaken van de Europese, nationale of lokale alternatieve geschillenbeslechtinginstanties naar keuze (consumenten kunnen bijvoorbeeld de lijst raadplegen die door de Europese Commissie wordt verstrekt via [deze link](#)).

Indien de Koper geen gebruik wenst te maken van bemiddeling, indien bemiddeling niet succesvol is geweest of indien andere stappen die de Koper had kunnen ondernemen om te trachten een minnelijke schikking te treffen voor zijn geschil met JUNG S.A.S. mislukt zijn, kan de Koper de zaak voorleggen aan de bevoegde rechter van de plaats waar hij woonde op het moment van het sluiten van het contract of van het plaatsvinden van het schadebrengende feit, van de plaats waar JUNG S.A.S. gevestigd is of van de plaats van de feitelijke levering van het Product.

7. Transparantierapport

Het transparantierapport overeenkomstig de DSA is beschikbaar via [deze link](#).