

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 Produtos	3
3. Informações sobre as avaliações publicadas na Plataforma	4
3.1. Submeter avaliações	4
3.2. Publicação e classificação de avaliações	4
3.3. Modificação e eliminação de uma avaliação	5
3.4. Moderação de Avaliações	5
4. Autoridades da UE	6
5. Informações sobre os destinatários ativos	7
6. Resolução de disputas	7
7. Relatório de transparência	8

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 comprar produtos eletrónicos reconicionados de vendedores profissionais listados (doravante "Produto(s)").

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 referência, desreferência e classificação**

2.1. Referência

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 recondicionados na Plataforma.

2.2. Desreferência

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

Os motivos de desreferência 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 Produtos

2.3.1 Cada Produto na Plataforma está listado dentro de uma categoria de Produto (por exemplo, smartphones, portáteis, consolas de jogos, smartwatches, eletrodomésticos, etc.) e subcategorias (por exemplo, para smartphones: Google Pixel, iPhones, Samsung Galaxy, etc.).

Na Plataforma, os Produtos podem ser destacados com o rótulo “Best Seller” considerando o número de encomendas do Produto nos últimos 30 dias.

2.3.2 Quando um utilizador na Plataforma pesquisa por uma categoria ou subcategoria, os Produtos que aparecem na página de resultados são classificados considerando o número de encomendas do Produto nos últimos 30 dias. Esta classificação visa destacar os Produtos mais populares para a pesquisa do utilizador.

Para cada categoria ou subcategoria, os utilizadores também podem refinar a sua pesquisa ordenando os resultados com base nos seguintes critérios:

- Do mais caro ao mais barato (“Preço alto a baixo”);
- Do menos caro ao mais caro (“Preço baixo a alto”).

2.3.3 Quando um utilizador procura um Produto específico na Plataforma, é exibido um único Produto de um único Vendedor para cada tipo de Produto, abrangendo os possíveis graus. Isto significa que apenas um Vendedor é apresentado como oferecendo o Produto ao Comprador. Em outras palavras, para cada grau de produto, apenas o Produto com melhor relação qualidade/preço é exibido ao utilizador.

A determinação do Produto exibido é feita de acordo com um algoritmo que considera, por um lado, o preço do produto e, por outro, os seguintes critérios de qualidade.

Os critérios de qualidade considerados pelo algoritmo da Plataforma para a classificação do Produto são os seguintes (por ordem de importância):

- Taxa de Defeitos Estéticos (*Aesthetic Defect Rate*)
- Taxa de Produtos Incorretos (*Wrong Product Rate*)
- Taxa de Produtos Defeituosos (*Defective Product Rate*)
- Taxa de Acessórios Incorretos (*Wrong Accessories Rate*)
- Taxa de Entregas Atrasadas (*Late Delivery Rate*)

Em circunstância alguma poderia um Vendedor influenciar esta classificação ou pagar qualquer remuneração (direta ou indireta) à JUNG S.A. S para ser classificado na Plataforma. A classificação é realizada exclusivamente por um algoritmo de acordo com os critérios fixos mencionados acima (preço e qualidade do Produto).

3. Informações sobre as avaliações publicadas na Plataforma

3.1. Submeter avaliações

Os Compradores que fizeram um pedido na Plataforma podem submeter uma avaliação sobre o(s) Produto(s) que compraram e a sua entrega.

A avaliação deve incluir uma classificação de 1 a 5 e um comentário textual. Se o Comprador desejar, e sujeito às regras descritas abaixo, pode incluir fotografias para ilustrar a sua avaliação.

Para certos Produtos, o Comprador pode dar classificações específicas (relação qualidade/preço, entrega, embalagem e limpeza, desempenho geral, aspeto estético).

O Comprador pode submeter uma avaliação clicando no link no e-mail enviado para esse fim, aproximadamente 1 semana após a entrega do seu Produto. Também pode submeter uma avaliação através da sua conta de cliente, clicando no separador "As minhas encomendas".

A JUNG S.A.S. não oferece compensação em troca de uma avaliação.

Ao submeter uma avaliação, o Comprador compromete-se a cumprir as leis e regulamentos aplicáveis. Em particular, o Comprador declara ser o único autor e titular de quaisquer direitos de autor associados à avaliação (fotos, imagens ou textos), ou ter obtido o consentimento expresso do titular dos direitos para a sua distribuição. O Comprador garante que a avaliação que submete não infringe direitos de propriedade intelectual ou quaisquer outros direitos de terceiros.

Ao submeter uma avaliação, o Comprador concede à JUNG S.A.S. uma licença gratuita, não exclusiva e mundial, durante toda a duração legal dos direitos de propriedade intelectual a partir da data de submissão da avaliação, para reproduzir, publicar, exibir, distribuir, modificar, traduzir, adaptar e explorar total ou parcialmente a avaliação, por quaisquer meios técnicos e/ou digitais conhecidos ou desconhecidos até à data, em qualquer formato e em qualquer tipo de suporte. Em particular, o Comprador autoriza a JUNG S.A.S a reproduzir e distribuir a avaliação nos seguintes meios:

- Sites, aplicações, blogs, redes sociais da JUNG S.A.S e de empresas afiliadas;
- Comunicações internas dentro da JUNG S.A.S. e empresas afiliadas;
- E-mails e newsletters enviadas a clientes e potenciais clientes;
- Materiais publicitários e promocionais;
- Sites e aplicações de terceiros da JUNG S.A.S e afiliadas.

3.2. Publicação e classificação de avaliações

Apenas são publicadas avaliações de Produtos comprados através da Plataforma. O tempo máximo entre a submissão de uma avaliação e a sua publicação é de 1 dia útil.

Quando a avaliação inclui uma ou mais fotografias, estas são publicadas mais tarde do que o comentário e a classificação, e no prazo máximo de 7 dias úteis a partir da sua submissão.

As avaliações são classificadas por padrão pelo nosso algoritmo, levando em consideração, em particular, a classificação, o comprimento da avaliação e a inclusão de fotografias.

Os utilizadores podem ordenar as avaliações por ordem cronológica, relevância, classificação mais alta e classificação mais baixa, dependendo da escolha do utilizador.

Se não tiverem sido moderadas de acordo com as regras definidas abaixo, as avaliações permanecem online por 10 anos, ou enquanto os Produtos a que dizem respeito estiverem à venda na Plataforma.

As avaliações são traduzidas automaticamente para os idiomas dos países onde a JUNG S.A.S. ou as suas afiliadas operam. As avaliações traduzidas indicam o idioma original e o país de compra.

3.3. Modificação e eliminação de uma avaliação

Dentro de trinta (30) dias após receber um produto, os Compradores podem modificar a sua avaliação através da sua conta de cliente, clicando no separador "As minhas encomendas", ou clicando no link no e-mail de recolha de avaliações.

Os Compradores também podem solicitar a eliminação da sua avaliação a qualquer momento, enviando o seu pedido para o endereço de e-mail acessível através deste [link](#).

3.4. Moderação de Avaliações

3.4.1. Regras de Moderação

Avaliações positivas ou negativas são publicadas automaticamente na Plataforma sem moderação prévia antes da publicação.

No entanto, as fotografias estão sujeitas a moderação prévia por parte da JUNG S.A.S. antes da publicação. Esta moderação é realizada por controlo humano. Se alguma fotografia violar as regras definidas abaixo, nenhuma delas será publicada.

Em qualquer caso, e após a publicação, a JUNG S.A.S. reserva-se o direito de remover uma avaliação ou fotografias que violem as seguintes regras a qualquer momento, de acordo com os seguintes critérios de moderação.

3.4.2. Critérios de Moderação

A JUNG S.A.S pode moderar - ou seja, não publicar ou remover uma avaliação após a publicação - por iniciativa própria ou a pedido de terceiros, qualquer avaliação ou fotografia difamatória, insultuosa, abusiva ou que viole as regras de moderação da JUNG S.A.S, particularmente nos seguintes casos:

- A avaliação ou fotografia é utilizada para fins publicitários ou contém elementos publicitários.
- A avaliação ou fotografia é publicada várias vezes ou com contas diferentes.
- A avaliação ou fotografia está fora do tópico (por exemplo, comentário ou fotografia não relacionada com o produto comprado).
- A avaliação ou fotografia é sobre outro produto.
- A avaliação ou fotografia incentiva uma compra de um concorrente.
- A avaliação ou fotografia contém comentários ou conteúdos que são políticos ou sociais, abusivos, obscenos, ofensivos, sexualmente explícitos, podem ser considerados difamatórios, ou a avaliação equivale a ataques pessoais.
- A avaliação é falsa, enganosa ou escrita por um Vendedor.
- A avaliação ou fotografia é ilegal ou contém links para conteúdo ilegal.
- A avaliação ou fotografia infringe os direitos de terceiros, incluindo qualquer direito à imagem e respeito pela privacidade e direitos de propriedade intelectual (por exemplo, a avaliação contém uma fotografia mostrando o rosto de uma pessoa, mesmo que parcialmente, ou qualquer outro dado pessoal ou confidencial).
- A avaliação ou fotografia foi publicada como resultado de roubo de identidade.
- A avaliação ou fotografia contém dados pessoais ou informações confidenciais.
- A avaliação ou fotografia incita ódio, discriminação, homofobia, xenofobia, racismo ou violência.
- A avaliação ou fotografia pode ser considerada uma violação das leis e regulamentos em vigor.

O pedido de remoção de uma avaliação difamatória, insultuosa ou abusiva, conforme descrito acima, pode ser feito por qualquer terceiro para o seguinte endereço acessível através deste [link](#).

Os pedidos de remoção de avaliações são processados pela nossa equipa. Ao moderar avaliações, a JUNG S.A.S. procederá de forma objetiva de acordo com os critérios de moderação acima mencionados, ou seja, com base apenas em considerações factuais e independentemente da pessoa do respetivo autor da avaliação. Ao fazê-lo, a JUNG S.A.S. respeitará a liberdade de expressão do Comprador e, ao mesmo tempo, terá em conta adequadamente quaisquer direitos e interesses conflitantes de terceiros.

A JUNG S.A.S. notifica o Comprador por e-mail quando toda ou parte da avaliação não é publicada ou é removida e indica as razões. O Comprador pode contestar esta decisão usando o formulário acessível através de [este link](#). O Comprador deve indicar a data da avaliação e o número de encomenda associado.

No caso de violações graves ou repetidas das regras de moderação, a JUNG S.A.S. reserva-se o direito de bloquear temporária ou permanentemente a conta do Comprador. O Comprador será informado imediatamente sobre o bloqueio, que deverá permanecer como uma medida de último recurso. O Comprador pode contestar esta decisão utilizando o formulário acessível através deste [link](#).

4. Autoridades da UE

IMPORTANTE: OS PEDIDOS DE CLIENTES ENVIADOS PARA ESTE ENDEREÇO NÃO SERÃO TRATADOS.

Se não for uma autoridade de um Estado-Membro da UE, da Comissão Europeia ou do Comité Europeu para os Serviços Digitais, não deve utilizar este endereço de e-mail. Para qualquer pedido relacionado com a sua encomenda, por favor inicie sessão na sua conta de cliente e clique no botão «Obter ajuda» junto da encomenda em questão, ou preencha o formulário de contacto disponível através [deste link](#).

No entanto, se for uma autoridade de um Estado-Membro da UE, da Comissão Europeia ou do Comité Europeu para os Serviços Digitais, pode contactar diretamente a Back Market através do endereço "authorities@backmarket.com".

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 recondicionados, 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 2025 a 31 de dezembro de 2025, 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 recorrer aos organismos de resolução alternativa de litígios europeus, nacionais ou locais da sua escolha (os consumidores podem, por exemplo, consultar a lista disponibilizada pela Comissão Europeia através [deste 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.

7. Relatório de transparência

O relatório de transparência nos termos da Lei dos Serviços Digitais está disponível [neste link](#).