

Otra información legal

Los términos con inicial mayúscula tienen el significado atribuido en las Condiciones generales de uso, [disponibles aquí](#).

Índice

1. Funcionamiento de la Plataforma	1
1.1. Configuración de las relaciones	1
1.2. Condiciones generales financieras	2
1.3. Garantías y seguro	2
2. Condiciones de la publicación, retirada y clasificación	2
2.1. Publicación	2
2.2. Retirada	3
2.3. Clasificación de los Productos	3
3. Información sobre las opiniones publicadas en la Plataforma	4
3.1. Envío de opiniones	4
3.2. Publicación y clasificación de las opiniones	5
3.3. Modificación y eliminación de las opiniones	5
3.4. Moderación de las opiniones	5
4. Autoridades de la UE	7
5. Informe sobre los destinatarios activos promedio mensuales del servicio	7
6. Resolución de litigios	8
7. Informe de transparencia	8

1. Funcionamiento de la Plataforma

1.1. Configuración de las relaciones

La plataforma «Back Market» es una plataforma que la empresa JUNG S.A.S. pone a disposición del público mediante el sitio www.backmarket.es/es-es y que permite:

- a los consumidores, comprar productos electrónicos reacondicionados (en adelante, «Producto» o «Productos») a vendedores profesionales aprobados; y
- a los particulares, consumidores o profesionales, revender productos electrónicos usados a otros profesionales, para que estos puedan reacondicionarlos y revenderlos.

JUNG S.A.S. actúa como intermediaria entre los Vendedores y los Compradores. En ningún caso es parte vendedora ni compradora de los Productos de la Plataforma, que los Vendedores venden directamente a los Compradores.

1.2. Condiciones generales financieras

Los Compradores pagan el precio de su Producto directamente en la Plataforma a través de un proveedor de pagos de confianza. Los Compradores dan a JUNG S.A.S. un mandato en virtud del cual esta recibe, en nombre y por cuenta de los Vendedores, las cantidades pagadas por los Compradores.

Los Vendedores fijan libremente los precios de los Productos y los costes de entrega.

Los Compradores también pagan a JUNG S.A.S. una cuota de servicio, cuyo importe exacto se determina antes de que el Comprador confirme el pedido.

Los Vendedores deben pagar a JUNG S.A.S una cuota mensual fija, además de una comisión en todas las transacciones confirmadas que el Vendedor tramite en la Plataforma. El importe de dicha comisión será una cuota fija del importe de la transacción, impuestos y costes de envío incluidos.

1.3. Garantías y seguro

Tanto las garantías legales vigentes como la garantía comercial ofrecida por los Vendedores se especifican en el contrato de garantía comercial, disponible [en este enlace](#).

Para ejercer sus derechos, el Comprador puede iniciar sesión en su cuenta de cliente (haciendo clic en el botón «Ayuda» del pedido en cuestión) o cumplimentar el formulario de contacto, disponible [en este enlace](#).

El comprador también tiene la opción, en el momento de la compra, de contratar un seguro de rotura y robo, cuyos detalles están disponibles [aquí](#).

2. Condiciones de la publicación, retirada y clasificación

2.1. Publicación

En la Plataforma solo se aprueban Vendedores profesionales. Para poder ofrecer Productos a la venta en la Plataforma, los Vendedores deben abrir una cuenta para Vendedores y comprometerse a cumplir, en particular, las siguientes condiciones:

- las normativas vigentes;
- los criterios de calidad de la Plataforma en materia de gestión logística (plazos de entrega, gestión de existencias, calidad de los Productos entregados, etc.), que se especifican en las Condiciones generales de los Vendedores y en la Carta de calidad; y
- las Condiciones generales de venta, disponibles [aquí](#).

Los Vendedores solo pueden publicar en la Plataforma ofertas relativas a productos electrónicos reacondicionados.

2.2. Retirada

Jung S.A.S. se reserva el derecho a retirar un Vendedor, ya sea según su propio criterio o en caso de incumplimiento de alguna norma.

Entre las razones predeterminadas para la retirada se encuentran las siguientes:

- incumplimiento de la legislación vigente; e
- incumplimiento de las Condiciones generales de venta o de la Carta de calidad.

Jung S.A.S. se reserva el derecho a retirar Productos:

- cuya comercialización esté prohibida o sea ilícita;
- que supongan un daño para la salud, la seguridad o el medio ambiente;
- que no estén reacondicionados; o
- que se ofrezcan por parte de Vendedores que ya hayan sido retirados.

2.3. Clasificación de los Productos

2.3.1 Cada Producto disponible en la Plataforma pertenece a una categoría (p. ej., móviles, portátiles, videoconsolas, relojes inteligentes, electrodomésticos, etc.) y a una subcategoría (p. ej., en el caso de los móviles: Google Pixel, iPhone, Samsung Galaxy, etc.).

En la Plataforma, los Productos pueden resaltarse con la etiqueta «Top ventas» en función de la cantidad de pedidos que se hayan efectuado en los 30 días anteriores.

2.3.2 Cuando un usuario de la Plataforma hace una búsqueda de una categoría o subcategoría, los Productos mostrados en la página de resultados se clasifican de acuerdo con el número de pedidos efectuados durante los últimos 30 días. Esta clasificación tiene por objeto destacar los Productos más populares en relación con la búsqueda del usuario.

Para cada categoría o subcategoría, los usuarios también pueden ordenar los resultados con arreglo a los siguientes criterios:

- del más costoso al menos costoso («Precio: de más alto a más bajo»); y
- del menos costoso al más costoso («Precio: de más bajo a más alto»);

2.3.3 Cuando un usuario busca un Producto concreto en la Plataforma, se muestra un único Producto de un solo Vendedor para cada tipo de Producto en todos los estados posibles, es decir, solo se presenta un Vendedor como oferente del Producto al Comprador. Dicho de otro modo, para cada uno de los estados en que puede encontrarse el Producto, solo se muestra el que tenga la mejor relación calidad-precio.

La elección del Producto mostrado se lleva a cabo con arreglo a un algoritmo que tiene en cuenta, por un lado, el precio del producto y, por otro, los criterios de calidad que se enumeran más abajo.

Los criterios de calidad contemplados por el algoritmo de la Plataforma a efectos de clasificación de los Productos son, por orden de importancia, los siguientes:

- la tasa de defectos estéticos (*Aesthetic Defect Rate*);
- la tasa de productos incorrectos (*Wrong Product Rate*);
- la tasa de productos defectuosos (*Defective Product Rate*);
- la tasa de accesorios incorrectos (*Wrong Accessories Rate*); y
- la tasa de retraso en la entrega (*Late Delivery Rate*).

Un Vendedor no puede, en ningún caso, influir en esta clasificación ni aportar remuneración alguna (directa o indirecta) a JUNG S.A.S. para figurar en la clasificación de la Plataforma. El orden de aparición en la clasificación se establece por medio de un algoritmo que se rige únicamente por los criterios antes mencionados (precio y calidad del Producto).

3. Información sobre las opiniones publicadas en la Plataforma

3.1. Envío de opiniones

Los Compradores que hayan hecho un pedido en la Plataforma pueden enviar una opinión sobre el Producto o los Productos que hayan comprado y su entrega correspondiente.

La opinión debe constar de una nota del 1 al 5 y de un comentario. Si el Comprador lo desea, y con sujeción a las normas expuestas a continuación, puede adjuntar fotografías que ilustren su opinión.

Para algunos Productos, el Comprador puede dar puntuaciones específicas (relación calidad/precio, entrega, embalaje y limpieza, rendimiento general y aspecto estético).

El Comprador puede dejar una opinión haciendo clic en el enlace del mensaje de correo electrónico que se le enviará para tal fin aproximadamente 1 semana después de la entrega del producto. También puede enviar una opinión a través de su cuenta de cliente, para lo cual deberá hacer clic en la pestaña «Pedidos».

JUNG S.A.S. no ofrece ningún tipo de compensación por las opiniones publicadas.

Al enviar una opinión, el Comprador se compromete al cumplimiento de las normativas y leyes aplicables. En particular, el Comprador reconoce que es el único autor y titular del derecho de autor vinculado con la opinión (fotos, imágenes o texto), o que cuenta con el consentimiento expreso del titular de los derechos para su divulgación. Asimismo, el Comprador garantiza que su opinión no vulnera los derechos de propiedad intelectual ni ningún otro derecho de terceros.

Al enviar una opinión, el Comprador otorga a JUNG S.A.S. una licencia gratuita, no exclusiva y de ámbito mundial, durante toda la vigencia jurídica de los derechos de propiedad intelectual a partir de la fecha de envío de la opinión, a efectos de reproducción, publicación, visualización, divulgación, modificación, traducción, adaptación y utilización total o parcial de la misma, por cualesquiera medios técnicos o digitales conocidos o desconocidos hasta la fecha, y en cualquier formato y soporte. En concreto, el Comprador autoriza a JUNG S.A.S. la reproducción y divulgación de la opinión en los siguientes medios:

- los sitios web, las aplicaciones, los blogs y los medios sociales de JUNG S.A.S. y sus filiales;
- las comunicaciones internas de JUNG S.A.S. y sus filiales;

- los correos electrónicos y newsletters enviados a clientes actuales y potenciales;
- los materiales publicitarios y promocionales; y
- los sitios y aplicaciones de terceros de JUNG S.A.S. y sus filiales.

3.2. Publicación y clasificación de las opiniones

Solo se publican opiniones de los Productos comprados a través de la Plataforma. Una vez enviada una opinión, se publica en un plazo máximo de 1 día laborable.

Cuando la opinión contiene una o varias fotografías, estas se publican más tarde que el comentario y la nota (en un plazo máximo de 7 días laborables desde su envío).

Las opiniones se clasifican por defecto según nuestro algoritmo, habida cuenta, en particular, de la nota otorgada, la extensión de la opinión y de si incluye fotografías o no.

Los usuarios tienen la opción de consultar las opiniones según su orden cronológico, relevancia, nota más alta y nota más baja.

Si no se han sometido a moderación conforme a las normas indicadas a continuación, las opiniones estarán disponibles en línea durante 24 meses o durante tanto tiempo como los Productos correspondientes estén a la venta en la Plataforma.

Las opiniones se traducen de forma automática a los idiomas de los países en los que opera JUNG S.A.S. o sus filiales. Las opiniones traducidas especifican el idioma original y el país en que se efectuó la compra del Producto.

3.3. Modificación y eliminación de las opiniones

En los treinta (30) días posteriores a la recepción del producto, el Comprador puede modificar su opinión a través de su cuenta de cliente, para lo cual deberá hacer clic en la pestaña «Pedidos» o en el enlace que aparece en el correo electrónico de confirmación de recepción de la opinión.

El Comprador también puede solicitar en cualquier momento la eliminación de su opinión mediante el envío de su petición a [esta dirección de correo electrónico](#).

3.4. Moderación de las opiniones

3.4.1. Reglas de moderación

Las opiniones, ya sean positivas o negativas, se publican de forma automática en la Plataforma sin moderación previa a su difusión.

No obstante, las fotografías están sujetas a una moderación previa por parte del equipo humano de JUNG S.A.S. antes de su publicación. En caso de que alguna fotografía contravenga las reglas que se indican a continuación, no se publicará ninguna de ellas.

De todos modos, y una vez publicadas, JUNG S.A.S. se reserva el derecho a eliminar en cualquier momento las opiniones o las fotografías contrarias a las normas expuestas seguidamente, de conformidad con los criterios de moderación descritos más abajo.

3.4.2. Criterios de moderación

JUNG S.A.S. se reserva el derecho a moderar, esto es, a no publicar o a eliminar una opinión tras su publicación, por iniciativa propia o a instancia de un tercero, toda opinión o fotografía difamatoria, insultante, injuriosa o que vulnere las reglas de moderación de JUNG S.A.S., en particular en los casos que se detallan a continuación.

- La opinión o la fotografía se utiliza fines publicitarios o contiene elementos publicitarios.
- Se publica la misma opinión o fotografía varias veces o desde diferentes cuentas.
- La opinión o la fotografía no es pertinente (por ejemplo, el comentario o la fotografía no guardan relación con el producto adquirido).
- La opinión o la fotografía se refieren otro producto.
- La opinión o la fotografía recomiendan comprar a un competidor.
- La opinión o la fotografía incluyen comentarios o contenidos de naturaleza política o social, abusivos, obscenos, ofensivos, sexualmente explícitos, o que pueden considerarse difamatorios o suponen un ataque personal.
- La opinión es falsa o engañosa o la ha escrito un Vendedor.
- La opinión o la fotografía son ilegales o remiten a contenidos ilegales.
- La opinión o la fotografía vulneran derechos de terceros, en particular el derecho a la imagen y el respeto a la intimidad y los derechos de propiedad intelectual (por ejemplo, la opinión contiene una fotografía en la que aparece el rostro de una persona, aunque sea de forma parcial, o cualquier otro dato personal o confidencial).
- La opinión o la fotografía se han publicado mediante suplantación de identidad.
- La opinión o la fotografía incluyen datos personales o información confidencial.
- La opinión o la fotografía incitan al odio, la discriminación, la homofobia, la xenofobia, el racismo o la violencia.
- La opinión o la fotografía pueden considerarse contrarias a las leyes y normativas vigentes.

La solicitud de eliminación de una opinión difamatoria, insultante o injuriosa, conforme a lo indicado más arriba, puede dirigirla cualquier tercero a [esta dirección de correo electrónico](#).

La tramitación de las solicitudes de eliminación de opiniones compete a nuestro equipo. En la moderación de las opiniones, JUNG S.A.S. actuará de forma objetiva con arreglo a los criterios de moderación antes mencionados, a saber, sobre la base exclusiva de los hechos y con independencia de la identidad del autor de la opinión. En este sentido, JUNG S.A.S. velará por el respeto de la libertad de expresión del Comprador y, al mismo tiempo, prestará la debida atención a los derechos e intereses contrapuestos de terceros.

JUNG S.A.S. notifica al Comprador por correo electrónico en caso de que no se publique o se elimine la totalidad o parte de la opinión, con indicación de los motivos. El Comprador puede impugnar esta decisión a través del formulario disponible en [este enlace](#). El Comprador debe mencionar la fecha de la opinión y el número de pedido correspondiente.

En caso de incumplimiento grave o reiterado de las reglas de moderación, JUNG S.A.S. se reserva el derecho a bloquear la cuenta del Comprador con carácter temporal o definitivo. Se informará de inmediato al Comprador del bloqueo, medida que, por otra parte, se considerará como último recurso. El Comprador podrá impugnar esta decisión a través del formulario disponible en este enlace.

4. Autoridades de la UE

IMPORTANTE: NO SE TRAMITARÁN LAS SOLICITUDES DE CLIENTES ENVIADAS A ESTA DIRECCIÓN.

Si no es una autoridad de un Estado miembro de la UE, la Comisión Europea o el Comité Europeo de Servicios Digitales, no debe utilizar esta dirección de correo electrónico. Para cualquier solicitud relacionada con su pedido, inicie sesión en su cuenta de cliente y haga clic en el botón «Obtener ayuda» junto al pedido correspondiente, o rellene el formulario de contacto disponible en [este enlace](#).

Sin embargo, si usted es una autoridad de un Estado miembro de la UE, la Comisión Europea o el Comité Europeo de Servicios Digitales, puede dirigirse directamente a Back Market a través de la dirección "authorities@backmarket.com".

Esta dirección también puede ser utilizada por las autoridades de vigilancia del mercado de los Estados miembros para comunicarse directamente con Back Market en relación con cuestiones de seguridad de los productos.

Las comunicaciones a esta dirección deben ser en inglés o francés.

5. Informe sobre los destinatarios activos promedio mensuales del servicio

La Ley de Servicios Digitales ("DSA") es una normativa europea que entró en vigor en noviembre de 2022 y cuyo propósito es fijar un conjunto de reglas aplicables a las obligaciones de los intermediarios y a su responsabilidad para garantizar un elevado nivel de protección para todos los usuarios.

En Back Market estamos firmemente comprometidos con garantizar la seguridad de los clientes en todo el mundo, y tenemos en muy alta consideración la confianza que nos otorgan los clientes. De hecho, nuestro objetivo es generar confianza en los productos reacondicionados con el fin de reducir el consumo excesivo de productos nuevos y permitir el surgimiento de una economía circular para todos los productos tecnológicos. A este respecto, el Reglamento de Servicios Digitales es una oportunidad para que Back Market refuerce su compromiso con la protección de los clientes.

En virtud del artículo 24(2) del DSA, Back Market publicará *«información sobre el promedio mensual de destinatarios del servicio activos en la Unión, calculado como promedio de los seis últimos meses»*. Dicha publicación tiene el fin de determinar si Back Market puede considerarse una *«plataforma en línea de muy gran tamaño»* según la definición plasmada en el DSA, alcanzando al menos 45 millones de destinatarios del servicio activos en la UE.

De conformidad con dicho artículo, Back Market declara por la presente que, en el periodo entre comprendido entre el 30 de junio de 2024 y el 31 de diciembre de 2024, el promedio de destinatarios del servicio activos del marketplace Back Market en la UE fue muy inferior a 45 millones. Back Market publicará las actualizaciones necesarias, en cumplimiento de la Ley de Servicios Digitales.

6. Resolución de litigios

En caso de litigio relativo a la formación, celebración, ejecución, interpretación o validez de las CGU o a la relación con Back Market, se invita al Usuario y a Back Market a poner en marcha las diligencias necesarias para llegar a una solución amistosa de su litigio. Se informa al Usuario de que, si lo desea, puede recurrir gratuitamente a un mediador del consumo para la resolución amistosa del litigio que tiene con Back Market. A este respecto, el Usuario puede vincularse con el mediador de comercio electrónico Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrito en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Carrera de San Jerónimo, 18, 4º1, 28014 Madrid (España) (www.confianzaonline.es). Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores de que, como entidad adherida y en los términos del Código Ético, los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de posibles controversias (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>).

Si el Usuario no ha deseado beneficiarse de la mediación, si la mediación no ha sido fructífera o en caso de fracaso de las demás diligencias que el Usuario hubiera podido emprender para intentar llegar a una resolución amistosa de su litigio con Back Market, podrá acudir a la jurisdicción competente del lugar donde residía en el momento de la celebración del contrato o de la ocurrencia del hecho dañoso, del lugar de la sede de Back Market o del lugar de la entrega efectiva del Producto.

7. Informe de transparencia

El informe de transparencia conforme a la Ley de Servicios Digitales está disponible en [este enlace](#).