

## **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**

<b>1. Fonctionnement de la Plateforme</b>	<b>1</b>
1.1 Mise en relation	1
1.2 Modalités financières	1
1.3 Garanties et assurances	2
<b>2. Conditions de référencement, déréférencement et classement</b>	<b>2</b>
2.1 Référencement	2
2.2 Déférencement	2
2.3 Classement des offres de produits reconditionnés	3
<b>3. Informations relatives aux avis postés sur la Plateforme</b>	<b>3</b>
<b>4. Autorités UE</b>	<b>4</b>
<b>5. Rapport sur la moyenne mensuelle des destinataires actifs du service</b>	<b>4</b>
<b>6. Règlement des litiges</b>	<b>5</b>

### **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](http://www.backmarket.be), qui permet :

- à des consommateurs d'acheter auprès de vendeurs professionnels référencés des produits électroniques reconditionnés ;
- à des particuliers, consommateurs ou professionnels, de revendre des produits électroniques usagés à des professionnels, afin qu'ils les reconditionnent en vue de leur revente

JUNG S.A.S intervient en qualité d'intermédiaire entre les Vendeurs et les Acheteurs. Elle n'est en aucun cas vendeur ou repeneur 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 offres de produits reconditionnés

Les offres apparaissant sur les pages de résultat sont référencées selon le meilleur rapport qualité / prix des produits proposés par les Vendeurs, déterminé par l'algorithme développé par JUNG S.A.S.

Les principaux paramètres pris en compte par l'algorithme de JUNG S.A.S pour le référencement des offres sont les suivants :

- Le prix du produit
- l'évaluation du produit et du Vendeur par les Acheteurs, (moyenne de toutes les notes données par les consommateurs après avoir reçus leur produit)
- la qualité du traitement par le Vendeur de ses commandes (taux de produits défectueux, le taux de mauvais produits ou accessoires envoyés par le marchand, le taux de produits en mauvais état esthétique)
- le taux de commande livrées en retard
- les moyens de paiements.

### **3. Informations relatives aux avis postés sur la Plateforme**

Seuls les Acheteurs ayant passé au moins une commande sur la Plateforme peuvent poster un avis sur les produits et la livraison.

L'Acheteur peut déposer une note de 1 à 5, et accompagner sa note d'un commentaire. Pour certains produits, l'Acheteur peut attribuer des notes spécifiques (rapport qualité/prix, livraison, emballage et propreté, performances globales, aspect esthétique).

L'Acheteur peut déposer un avis en cliquant sur le lien figurant dans l'email qui lui est envoyé à cet effet environ 1 semaine après la livraison de son produit. Il peut aussi déposer un avis via son compte client, en cliquant sur l'onglet "mes commandes".

Dans la limite de trente (30) jours suivant la réception d'un produit, l'Acheteur a la faculté de modifier son avis via son compte client, en cliquant sur l'onglet "mes commandes".

L'Acheteur peut également demander à tout moment la suppression de son avis en adressant sa demande à l'adresse suivante : [legal@backmarket.com](mailto:legal@backmarket.com).

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

Seuls les avis sur les produits achetés sont publiés. Le délai maximum entre le dépôt d'un avis et sa publication est de 1 jour ouvré.

Les avis sont classés par notre algorithme, prenant en compte, notamment, la note et la longueur de l'avis. Ils peuvent également être classés par ordre chronologique, pertinence, note la plus haute, note la plus basse, selon le choix de l'utilisateur. Les avis demeurent en ligne tant que les produits qu'ils concernent sont proposés à la vente sur la Plateforme.

Nous publions les avis positifs et négatifs sans modération avant publication. Après publication, tout avis dénigrant, insultant ou abusif pourra, sur demande de tout intéressé, être retiré par Back Market notamment dans les cas suivants :

- L'avis est utilisé à des fins de publicité
- L'avis est publié plusieurs fois ou avec des comptes différents
- L'avis est hors sujet, ou l'avis porte sur l'expérience d'achat et non le produit
- L'avis porte sur un autre produit
- L'avis incite à l'achat chez un concurrent
- La notation de l'Acheteur est incohérente
- L'avis contient des commentaires ou un contenu d'ordre politique ou social, injurieux, obscènes, choquants, à caractère sexuellement explicite, il peut être considéré comme étant diffamatoire ou l'avis est assimilable à des attaques personnelles
- L'avis est mensonger, trompeur, ou rédigé par un Marchand
- L'avis est illégal ou renvoie vers du contenu illégal
- L'avis est protégé par des droits de tiers
- L'avis a été publié suite à une usurpation d'identité
- L'avis contient des données à caractère personnel ou des informations confidentielles
- L'avis incite à la haine, à la discrimination, à l'homophobie, à la xénophobie, au racisme ou à la violence

La demande de suppression d'un avis dénigrant, insultant ou abusif tel que décrit ci-avant est adressée par tout intéressé à l'adresse suivante : [legal@backmarket.com](mailto:legal@backmarket.com).

#### **4. Autorités UE**

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](mailto:authorities@backmarket.com)".

**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. Néanmoins, vous pouvez contacter directement et rapidement Back Market en vous connectant à votre compte client et en cliquant sur le bouton « Obtenir de l'aide » au niveau de la commande concernée, ou en remplissant le formulaire de contact disponible sous ce [lien](#).**

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 2023 au 31 décembre 2023, 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. A cet égard, l'Acheteur peut utiliser gratuitement la plateforme en ligne de résolution des litiges mise en place par le Commission Européenne disponible en cliquant [sur 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 demeurerait 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.