

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 delle offerte di prodotti ricondizionati	3
3. Informazioni sulle recensioni pubblicate sulla Piattaforma	3
4. Autorità UE	4
5. Rapporto sulla media dei destinatari del servizio attivi mensilmente	4
6. Risoluzione delle controversie	5

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 dai venditori professionali disponibili;
- a privati, consumatori o professionisti di rivendere prodotti elettronici usati ai professionisti, affinché questi li ricondizionino per la rivendita.

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 delle offerte di prodotti ricondizionati

Le offerte visibili nelle pagine dei risultati sono referenziate in base al miglior rapporto qualità/prezzo dei prodotti offerti dai Venditori, determinato dall' algoritmo sviluppato da JUNG S.A.S.

I principali parametri presi in considerazione dall'algoritmo di JUNG S.A.S. per la referenziazione delle offerte sono i seguenti:

- il prezzo del prodotto;
- la valutazione del prodotto e del Venditore da parte degli Acquirenti (media di tutte le note fornite dai consumatori dopo aver ricevuto il prodotto);
- la qualità dell'elaborazione dell'ordine da parte del Venditore (tasso di prodotti difettosi, tasso di prodotti o accessori scadenti inviati dal Venditore, tasso di prodotti in cattive condizioni estetiche);
- il tasso di ordini consegnati in ritardo;
- i metodi di pagamento.

3. Informazioni sulle recensioni pubblicate sulla Piattaforma

Solo gli Acquirenti che hanno effettuato almeno un ordine sulla Piattaforma possono pubblicare una recensione sui prodotti e sulla spedizione.

L'Acquirente può dare una valutazione da 1 a 5 e aggiungere a essa un commento. Per alcuni prodotti l'Acquirente può dare valutazioni specifiche (rapporto qualità/prezzo, spedizione, imballaggio e pulizia, prestazioni complessive, aspetto estetico).

L'Acquirente può lasciare una recensione cliccando sul link contenuto nell'e-mail inviata a questo scopo circa 1 settimana dopo la consegna del prodotto. Può anche inviare una recensione tramite il proprio account cliente, cliccando sulla scheda "I miei ordini".

Entro trenta (30) giorni dalla ricezione di un prodotto, l'Acquirente ha la possibilità di modificare la propria recensione tramite l'account cliente, facendo clic sulla scheda "I miei ordini".

L'Acquirente può anche richiedere la cancellazione della propria recensione in qualsiasi momento inviando una richiesta all'indirizzo legal@backmarket.com.

Le recensioni non saranno retribuite in alcun modo da JUNG S.A.S.

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

Le recensioni sono classificate dal nostro algoritmo, che tiene conto in particolare della valutazione e della lunghezza della recensione. Sono classificabili in base all'ordine cronologico, alla rilevanza, alla valutazione più alta, alla valutazione più bassa, a seconda della scelta dell'utente. Le recensioni rimangono online fintantoché i prodotti interessati restano in vendita sulla Piattaforma.

Pubblichiamo recensioni positive e negative senza precedente moderazione. Se, a seguito della pubblicazione, vengono rilevate recensioni denigratorie, offensive o scorrette, sarà cura di Back Market rimuoverle su richiesta di qualsiasi parte interessata, in particolare nei seguenti casi:

- La recensione è utilizzata a fini pubblicitari.
- La recensione è stata pubblicata più volte o con diversi account.
- La recensione è fuori tema o riguarda l'esperienza di acquisto e non il prodotto.
- La recensione riguarda un altro prodotto.
- La recensione incoraggia l'acquisto presso un concorrente.
- La valutazione dell'Acquirente è incoerente.
- La recensione include commenti o contenuti politici o sociali, ingiuriosi, osceni, offensivi, sessualmente espliciti, che possono essere considerati diffamatori o che equivalgono ad attacchi personali.
- La recensione è falsa, fuorviante o scritta da un Commerciante.
- La recensione è illegale o rimanda a contenuti illegali.
- La recensione è protetta da diritti di terzi.
- La recensione è stata pubblicata a seguito di un furto d'identità.
- La recensione contiene dati personali o informazioni riservate.
- La recensione incita all'odio, alla discriminazione, all'omofobia, alla xenofobia, al razzismo o alla violenza.

Qualsiasi parte interessata deve inviare la richiesta di rimozione di una recensione denigratoria, offensiva o ingiuriosa, come descritto sopra, all'indirizzo legal@backmarket.com.

4. Autorità UE

Se siete un'autorità degli Stati membri dell'UE, della Commissione europea o del Comitato europeo per i servizi digitali, potete contattare Back Market direttamente tramite l'indirizzo "authorities@backmarket.com".

Se non siete un'autorità degli Stati membri dell'UE, della Commissione europea o del Comitato europeo per i servizi digitali, non potete utilizzare questo indirizzo e-mail. Tuttavia, è possibile contattare Back Market direttamente e rapidamente accedendo al proprio account cliente e facendo clic sul pulsante "Ottieni assistenza" sull'ordine in questione, oppure compilando il modulo di contatto [disponibile a questo link](#).

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 2023 al 31 dicembre 2023, 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 tale proposito, l'Acquirente può utilizzare la piattaforma online gratuita di risoluzione delle controversie istituita dalla Commissione europea, [disponibile cliccando su 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.