

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION | BACK MARKET

**1<sup>ER</sup> JANVIER 2022**

POUR CONSULTER LES PRÉCÉDENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION, [CLIQUEZ ICI](#).

## Sommaire

<b>Article 1. Qui sommes-nous ? Que proposons nous ?</b>	<b>2</b>
<b>Article 2. Quelques définitions</b>	<b>2</b>
<b>Article 3. Comment créer un compte client ?</b>	<b>2</b>
<b>Article 4. Quelles sont les règles d'utilisation de la plateforme ?</b>	<b>3</b>
<b>Article 5. Quels sont les Services proposés sur la Plateforme et quel est leur prix ?</b>	<b>3</b>
<b>Article 6. Comment payer sur la Plateforme ?</b>	<b>4</b>
<b>Article 7. Comment fonctionne le portemonnaie virtuel ?</b>	<b>4</b>
<b>Article 8. Comment clôturer votre compte client ?</b>	<b>5</b>
<b>Article 9. Comment communiquer avec Back Market et faire une réclamation ?</b>	<b>5</b>
<b>Article 10. Qui est responsable des services et des Produits?</b>	<b>6</b>
<b>Article 11. Et vos données personnelles ?</b>	<b>6</b>
<b>Article 12. Que faire si vous n'êtes pas satisfait ?</b>	<b>6</b>
<b>Annexe 1. Paiement en 3 ou 4 fois avec frais</b>	<b>7</b>

## **Article 1. Qui sommes-nous ? Que proposons nous ?**

**1.1** La société JUNG SAS ("Back Market") dont le siège social est situé 154 boulevard Macdonald, 75019 Paris et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n°804 049 476, met à la disposition de l'Utilisateur, une Plateforme sous le nom « Back Market » ayant pour objet de le mettre en relation avec des Vendeurs.

**1.2** Back Market intervient comme intermédiaire hébergeur, n'est pas Vendeur **des Produits proposés et n'est donc pas responsable des Produits vendus via la Plateforme, ce que l'Utilisateur reconnaît expressément.** Par ailleurs, sauf mention contraire, Back Market n'est pas un distributeur agréé par une marque.

**1.3** Les présentes conditions d'utilisation (CGU) ont pour objet de fixer les règles d'accès à la Plateforme et d'utilisation des services proposés sur la Plateforme. Elles ne régissent pas les relations entre les Utilisateurs et les Vendeurs qui sont soumises aux conditions générales de vente, [accessibles ici](#). Par conséquent, l'utilisateur comprend et reconnaît que toute question ou réclamation relative à l'achat d'un Produit sur la plateforme est régi par les conditions générales de vente qui sont [consultables ici](#).

**1.4** Les CGU sont applicables à tout utilisateur qui navigue sur la Plateforme, qu'il ait ou non procédé à son inscription sur la Plateforme.

## **Article 2. Quelques définitions**

Toutes les fois que, dans les présent CGU les mots ci-après seront écrits, au singulier ou au pluriel, avec une lettre majuscule, ils auront la signification suivante :

<b>Utilisateur(s)</b>	désigne toute personne physique ayant la capacité d'accomplir des actes juridiques ainsi que toute personne morale de droit privé qui n'agit pas à des fins professionnelles ayant procédé à un achat sur la Plateforme.
<b>CGU</b>	désigne les présentes conditions générales d'utilisation qui régissent les relations entre les Utilisateurs et Back Market
<b>Fiche Produit</b>	désigne la fiche de description d'un Produit, renseignée par le Vendeur.
<b>Fiche Vendeur</b>	désigne la fiche de description d'un Vendeur, renseignée par le Vendeur.
<b>Plateforme</b>	désigne le site Internet accessible à l'adresse <a href="http://www.backmarket.fr">www.backmarket.fr</a> et l'application correspondante.
<b>Produits</b>	désignent des produits vendus sur la Plateforme. Sauf mention contraire, les produits vendus sur la Plateforme sont des produits d'occasion qui ont été reconditionnés.
<b>Services</b>	désignent les services proposés par Back Market sur la Plateforme.
<b>Vendeur(s)</b>	désigne(nt) tout vendeur professionnel de Produits inscrit sur la Plateforme.

## **Article 3. Comment créer un compte client ?**

**3.1** Les CGU doivent être acceptées, sans réserve, par chaque utilisateur lors de la création de compte et lors de chaque passation de commande. L'utilisateur prend le soin de lire les CGU, de les accepter et de les enregistrer sur support durable. Le refus des CGU lors de la création de son compte client empêche l'utilisateur de pouvoir créer son compte client et/ou donc de pouvoir passer commande sur la Plateforme. Les CGU étant susceptibles d'évoluer, l'Utilisateur est invité à être vigilant, les CGU ayant pu évoluer entre deux visites successives sur la Plateforme.

**3.2** La création d'un compte client n'est autorisée qu'aux personnes physiques majeures ayant la capacité d'accomplir des actes juridiques et aux personnes morales de droit privé qui n'agissent pas à des fins professionnelles.

#### **Article 4. Quelles sont les règles d'utilisation de la Plateforme ?**

**4.1** L'utilisateur fournit des informations exactes, complètes afin de garantir le bon déroulement des Services.

**4.2** Les identifiants de connexion (adresse e-mail et mot de passe) sont strictement personnels et l'utilisateur s'engage à maintenir la confidentialité de son mot de passe. Dans l'hypothèse où l'utilisateur aurait connaissance d'un accès à son compte client par un tiers, l'utilisateur s'engage à en informer Back Market sans délai en remplissant le formulaire disponible sous le lien suivant : <https://help.backmarket.com/hc/fr-fr/requests/new?>.

**4.3** L'utilisateur s'engage à ne créer et à n'utiliser qu'un seul compte client quel que soit l'extension du site (backmarket.fr, backmarket.de, backmarket.es, backmarket.it....) depuis lequel il accède à la Plateforme, sauf autorisation expresse de Back Market. En cas de clôture de son compte par Back Market, l'utilisateur s'engage à ne pas recréer de compte, sauf autorisation expresse de Back Market.

**4.4** L'utilisateur s'engage (i) à ne pas harceler les autres utilisateurs (clients, vendeurs) de la Plateforme (ii) à ne pas tenir des propos dénigrants, calomnieux, diffamatoires, discriminatoires ou racistes sur la Plateforme, et plus généralement contrevenant aux textes légaux ou réglementaires en vigueur, aux droits des personnes, à l'ordre public et aux bonnes mœurs (iii) à ne pas obtenir des informations concernant les autres utilisateurs, ni manuellement, ni à l'aide de méthodes automatisées ou accéder à un compte personnel appartenant à un autre utilisateur (iv) et à ne pas tenter de mettre en péril le bon fonctionnement de la Plateforme. En particulier, lorsqu'il dépose un avis ou un commentaire sur un Produit ou un Vendeur, l'utilisateur s'engage à le faire dans le respect de Back Market, des Vendeurs et des tiers.

**4.5** L'utilisateur reconnaît que tous les éléments contenus sur la Plateforme, tels que, et sans que cette liste ne soit exhaustive, les textes, commentaires, illustrations, images, éléments sonores, dénominations sociales, marques et autres signes distinctifs, ainsi que les éléments composant la Plateforme, tels que les bases de données et toute technologie sous-jacente (ci-après, les "Éléments") sont protégés ou susceptibles d'être protégés par des droits de propriété intellectuelle, tels que le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des dessins et modèles, le droit sui generis des bases de données, etc.

En conséquence, L'utilisateur reconnaît que sont strictement interdits:

- toute reproduction, représentation, modification ou adaptation de la Plateforme et/ou de tout ou partie des Éléments sans autorisation écrite préalable de Back Market;
- tout usage des Éléments à des fins commerciales ou professionnelles sans autorisation écrite préalable de Back Market;
- toute utilisation de logiciels, de dispositifs, de scripts, de robots ou de tout autre moyen ou processus (notamment des robots d'indexation, des modules d'extension de navigateur, ou toute autre technologie) visant à effectuer du "web scraping" (i.e. extraction de données de manière automatisée dans un but de réutilisation de ces données) de la Plateforme.

#### **Article 5. Quels sont les Services proposés sur la Plateforme et quel est leur prix ?**

**5.1** Back Market propose différents services aux utilisateurs, comme par exemple, le service de mise en relation avec les Vendeurs, la mise à disposition d'un compte client, le paiement sécurisé et les nombreuses démarches qualité dont le détail est fourni sur la Plateforme. Les Services de contrôle qualité sont payants pour l'utilisateur qui passe une commande sur la Plateforme, le montant exact des services qui est payé par l'utilisateur à

Back Market est indiqué avant la confirmation de commande par l'Utilisateur. Ces frais de service permettent à Back Market de s'investir dans de nombreuses démarches qualité, avec pour objectif d'assurer la meilleure expérience du reconditionné, d'offrir un service client réactif et disponible, et d'innover pour améliorer continuellement notre service et notre qualité et pour créer de nouveaux services à l'attention des clients.

**5.2** Back Market propose également différents services aux Vendeurs sur sa Plateforme, comme par exemple, la mise à disposition d'un Back-Office, le service Paiement en plusieurs fois, le service BackCare (lorsque Back Market assiste le Vendeur dans la gestion de son service après-vente pour le compte du Vendeur), le service BackRepair (lorsque Back Market met en relation les Vendeurs avec ses partenaires qui analysent et réparent les Produits pour le compte du Vendeur), ou encore le service BackShip (lorsque Back Market met en relation les Vendeurs avec ses partenaires qui expédient les Produits pour le compte du Vendeur), qui sont payant pour ces Vendeurs, et dont les conditions sont régies par des conditions générales vendeurs, applicables entre Back Market et les Vendeurs.

**5.3** Back Market agit toujours comme **intermédiaire** entre les Acheteurs et les Vendeurs, et n'est pas partie au contrat de vente conclu entre les Acheteurs et les Vendeurs. Back Market n'est ni vendeur, ni revendeur, ni distributeur des Produits, et n'en a ni la propriété, ni la possession. Aussi, Back Market ne garantit pas la sécurité, la conformité ou la régularité des Produits, et ne saurait être tenu responsable à cet égard.

## **Article 6. Comment payer sur la Plateforme ?**

**6.1 Paiement en ligne.** Le paiement s'effectue en ligne selon les moyens de paiement proposés sur la Plateforme (par exemple carte bancaire, paiement en plusieurs fois, PayPal). Les prestataires de services de paiement partenaires de Back Market collectent et reçoivent les paiements au nom et pour le compte des Vendeurs. Les sommes ainsi collectées sont reversées aux Vendeurs dans les conditions convenues entre Back Market et les Vendeurs. La sécurité de la transaction est assurée par les prestataires de service de paiement de Back Market.

**6.2 Code de paiement ou de réduction.** Lors de l'achat d'un Produit sur la Plateforme, l'utilisateur peut utiliser un code de paiement, de réduction ou un code promotionnel. Ces codes sont valables sur l'ensemble des Produits mis en vente sur la Plateforme jusqu'à leur date d'expiration. Sauf mention contraire dans la description des codes, (i) les codes ne sont pas cumulables entre eux (ii) les codes ne sont pas utilisables sur les frais de livraison, (iii) les codes ne sont ni échangeables ni remboursables (c'est-à-dire qu' en cas de remboursement de la commande payé avec un code, le code est définitivement perdu), (iv) les codes ayant une valeur monétaire sont utilisables en une seule fois (c'est-à-dire que la valeur du code monétaire non utilisée sera perdue), et (v) les codes ne sont pas utilisables pour une commande déjà validée.

**6.3.** En cas de paiement en plusieurs fois, les conditions de paiement sont renseignées en Annexe 1.

## **Article 7. Comment fonctionne le porte monnaie virtuel?**

**7.1** L'Utilisateur dispose d'un porte-monnaie électronique disponible sur son compte client. Le porte-monnaie électronique sera crédité des éventuels gestes commerciaux accordés par le Vendeur à l'Utilisateur dans le cadre de l'exécution des Services.

**7.2** Le porte-monnaie électronique pourra être utilisé en une seule fois pour effectuer des achats sur la Plateforme. Attention, la valeur non utilisée du porte-monnaie électronique sera perdue dans ce cas. En revanche, l'Utilisateur peut, à tout moment avant utilisation de son porte-monnaie électronique pour effectuer des achats, transférer la totalité de son porte-monnaie électronique vers son compte bancaire personnel, sans aucun frais.

## **Article 8. Comment clôturer votre compte client ?**

**8.1 Clôture du compte client par l'utilisateur :** L'utilisateur peut librement clôturer son compte client à tout moment et sans préavis en se rendant sur son compte client ou en écrivant à [legal@backmarket.com](mailto:legal@backmarket.com) ou par courrier à Back Market, Service Juridique, 154 Boulevard Macdonald, 75019 Paris, en indiquant ses nom, prénom, e-mail et adresse utilisée pour créer le compte client. Dans le cas d'une commande en cours, l'Utilisateur comprend que la clôture du compte sera effective à l'issue du délai de rétractation.

**8.2 Clôture du compte client par Back Market :** Back Market peut clôturer le compte client d'un Utilisateur, lorsque l'utilisateur a refusé les nouvelles CGU ou a manqué aux règles d'utilisation de la Plateforme décrites à l'article 4. En cas de manquement de l'Utilisateur, Back Market en informe l'Utilisateur en lui adressant un courrier électronique détaillant les raisons de clôture et la date de clôture du compte.

**8.3 En cas de clôture, l'utilisateur est invité** à télécharger les informations et factures relatives à son historique de commande afin d'en conserver une copie locale et durable. En outre l'Utilisateur devra impérativement retirer l'argent de son porte-monnaie électronique. L'Utilisateur conserve évidemment la possibilité de formuler une réclamation et de faire jouer les garanties pendant les délais prévus dans les conditions générales de vente accessibles sur la plateforme, en adressant alors sa réclamation à Back Market en remplissant le formulaire disponible sous le lien suivant : <https://help.backmarket.com/hc/pt/requests/new>. Back Market se charge ensuite de transmettre la réclamation de l'Acheteur au Vendeur et, inversement, de transmettre la réponse du Vendeur à l'Acheteur par courrier électronique.

## **Article 9. Comment communiquer avec Back Market et faire une réclamation ?**

**9.1 Demandes et réclamations relatives aux services :** Le service clients de Back Market est joignable au 01 70 77 24 93 ou en ligne en remplissant le formulaire disponible sous le lien suivant : <https://help.backmarket.com/hc/fr-fr/requests/new?>. Il est à la disposition des utilisateurs pour toute question ou réclamation relative aux Services ou à la Plateforme.

**9.2 Demandes et réclamations relative à une commande :** Pour toute question ou réclamation concernant les Produits, les garanties, le droit de rétractation, la livraison etc., les demandes et réclamations peuvent être adressées aux Vendeurs par l'utilisateur via son compte client. Le service clients Back Market fera ses meilleurs efforts pour relayer la question ou réclamation au Vendeur, **qui est seul responsable du traitement des réclamation ainsi que du service après-vente et plus généralement des Produits qu'il vend sur la Plateforme**. Back Market peut également intervenir, dans les conditions décrites dans [les conditions générales de vente](#), dans le cas où l'utilisateur rencontrerait une difficulté avec un Vendeur. En aucun cas, la responsabilité de Back Market ne saurait être engagée au titre de la vente d'un Produit.

## **Article 10. Qui est responsable des services et des Produits ?**

**10.1 Concernant les Services et l'accès à la Plateforme.** Concernant les Services et l'accès à la Plateforme: Back Market s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité des services et de la Plateforme. Back Market se réserve le droit de suspendre ou limiter l'accès aux services et à la Plateforme pour effectuer des réparations, des opérations de maintenance, et/ou ajouter et/ou faire évoluer une fonctionnalité et/ou un service. Back Market ne peut être tenue en cas d'impossibilité pour l'utilisateur d'utiliser tout ou partie d'un Service ou de la Plateforme.

**10.2 Concernant les Produits.** Le Vendeur assume l'entière responsabilité en ce qui concerne les Produits qu'il met en vente par le biais la Plateforme, notamment s'agissant de l'obligation de conformité dont il est redevable conformément à la réglementation applicable. Back Market étant un intermédiaire hébergeur entre le Vendeur et l'Acheteur, Back Market décline toute responsabilité relative à la vente conclue entre le Vendeur et l'Acheteur sur la Plateforme. Ainsi, l'Acheteur exonère Back Market de toute responsabilité qui pourrait survenir dans l'exécution de la vente, notamment en ce qui concerne la conformité des Produits, la description et la conformité de l'offre de vente, la disponibilité des Produits la titularité des droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs aux Produits.

## **Article 11. Et vos données personnelles ?**

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont traitées par Back Market, responsable de traitement. En outre, Back Market utilise des cookies. Les politiques sur les données personnelles et les cookies sont détaillées dans les documents « [Protection des données personnelles](#) » et « [Cookies Policy](#) ».

## **Article 12. Que faire si vous n'êtes pas satisfait ?**

**12.1** Les présentes CGU sont régies par le droit français.

**12.2** En cas de litige relatif à la formation, la conclusion, l'exécution, l'interprétation ou la validité des CGU ou à la relation avec Back Market, l'Utilisateur et Back Market sont invités à mettre en œuvre les diligences nécessaires en vue de parvenir à une résolution amiable de leur litige.

**12.3** L'Utilisateur 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 Back Market A cet égard, l'Utilisateur peut soit (i) utiliser gratuitement la plateforme en ligne de résolution des litiges mise en place par le Commission Européenne disponible en cliquant sur [ce lien](#) soit (ii) prendre attache avec le médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur de la FEVAD, l'Utilisateur peut cliquer [ici](#).

Si l'Utilisateur 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'Utilisateur aurait pu entreprendre pour tenter de parvenir à une résolution amiable de son litige avec Back Market, l'Utilisateur 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 Back Market ou celle du lieu de la livraison effective du Produit.

\*\*\*\*\*

## **Annexe 1. Paiement en 3 ou 4 fois avec frais (financement inférieur à 3 mois)**

**1.1 Le paiement en 3 ou 4 fois avec frais :** Lors de l'achat d'un Produit sur la Plateforme, l'Utilisateur personne physique répondant à la définition de Souscripteur peut utiliser la solution de financement proposée par le prestataire de Back Market, à savoir la société Oney Bank - SA au capital de 50 741 215€ - Siège social : 40 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr). Cette solution de financement permet au Souscripteur de payer ses commandes d'un montant compris entre 200 € et 3000 € TTC (frais de livraison inclus) en 3 ou 4 fois avec sa carte bancaire, étant précisé que ces seuils de 200 et 3000€ sont amenés à évoluer.

**1.2 Les conditions du paiement en 3 ou 4 fois avec frais :** la solution de financement en 3 ou 4 fois est réservée aux Souscripteurs. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne permettent pas de souscrire au service de paiement en 3 ou 4 fois.

**1.3 Modalités de souscription :** pour bénéficier de la solution de financement en 3 ou 4 fois, le Souscripteur clique sur le bouton « paiement en 3x 4x Oney par carte bancaire » au moment de choisir son mode de paiement. Le Souscripteur est alors invité à saisir ses informations personnelles ou, s'il dispose d'un compte 3x 4x Oney, à s'identifier au moyen des identifiants de connexion liés à son compte 3x 4x Oney. Le Souscripteur prend connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois disponibles ici qui lui sont également fournies sous format PDF afin qu'il puisse les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. En cas de contradiction entre lesdites conditions générales de paiement en plusieurs fois et le présent article, les termes des conditions générales de paiement en plusieurs fois prévaudront. Le Souscripteur notifie ensuite son acceptation électronique des conditions générales de paiement en plusieurs fois en cochant la case correspondante. Le Souscripteur reconnaît que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales de paiement en plusieurs fois. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Souscripteur et Oney Bank. Si le Souscripteur demande à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à sa commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de sa demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement en 3x 4x Oney. Le Souscripteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à son crédit.

**1.4 Fonctionnement et détail des frais :** Le paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire permet au Souscripteur de régler le montant total TTC de sa commande (frais de livraison inclus) de la façon suivante : (i) un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de la commande correspondant à un tiers ou à un quart de la commande, **auquel sont ajoutés des frais correspondants à 1,45% TTC du montant total TTC de la commande pour un paiement en 3 fois et à 2,2 % TTC de ce même montant pour un paiement en 4 fois étant précisé que les frais n'excéderont pas 10€ pour un paiement en 3 fois et 20€ pour un 4 fois** ; plus (ii) deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart du montant total TTC de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après pour le paiement en 3 fois et à 30, 60 et 90 jours après pour le paiement en 4 fois. Il est précisé que le paiement en 3 et 4 fois n'est possible qu'à partir d'un montant total TTC de commande de 200 € et que jusqu'à 3 000€. Exemples : pour une commande d'un montant total TTC frais de livraison inclus de 150€ avec un paiement en 3 fois, l'apport sera de 52,18€ puis le Souscripteur paiera 2 mensualités de 50€ chacune. Le crédit sera d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 19,31%. Le coût du financement sera de 2,18€ dans la limite de 10€ maximum. Pour une commande d'un montant total TTC frais de livraison inclus de 400€ avec un paiement en 4 fois, l'apport sera de 108,80€ puis le Souscripteur paiera 3 mensualités de 100€ chacune. Le crédit sera d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 19,61%. Le coût du financement sera de 8,80€ dans la limite de 20€ maximum.