

ALGEMENE GEBRUIKSVORWAARDEN | BACK MARKET BIJGEWERKT OP JUNI 2020

Om het strikte karakter van deze pagina te verzachten, kozen we voor het lettertype
Comic Sans MS
(Als een droom die uitkomt)

Article 1. Voorwoord

1.1 JUNG S.A.S., een vereenvoudigde naamloze vennootschap met een kapitaal van 33.925,33 euro, statutair gevestigd te 152/154 Boulevard Macdonald, F-75019 Parijs en ingeschreven in het handelsregister van Parijs onder nummer 804 049 476 en waarvan het btw-nummer FR 67804049476 is, biedt het Platform (zie de definities van de woorden met hoofdletters in artikel 2 hieronder) bedoeld om kopers in contact te brengen met professionele verkopers van Producten in overeenstemming met de volgende regels met betrekking tot de werkwijze.

1.2 JUNG S.A.S. is in geen geval verkoper of wederverkoper van de Producten op het Platform die rechtstreeks en exclusief door de Verkopers worden verkocht. JUNG S.A.S. treedt op als intermediair en biedt met name aan Verkopers de gelegenheid hun producten te koop aan te bieden en aan Kopers om ze te kopen.

Article 2. Definities

Steeds wanneer in dit contract de volgende woorden, in enkelvoud of in meervoud, met een hoofdletter worden geschreven, hebben ze de volgende betekenis:

Koper(s) verwijst naar elke/alle meerderjarige natuurlijke persoon/personen met het vermogen om rechtshandelingen uit te voeren, evenals elke/alle particuliere rechtspersoon/-personen die niet handelt/handelen voor professionele doeleinden, als houder(s) van een klantaccount.

AGV verwijst naar deze algemene gebruiksvoorwaarden die de relatie tussen Kopers en JUNG S.A.S. regelen.

Productblad verwijst naar de beschrijving van een Product, in ieder geval omvattende de prijs inclusief btw uitgedrukt in euro, een beschrijving van de essentiële kenmerken van het product, waaronder met name het merk, het model en de staat van het Product.

Verkopersblad verwijst naar de beschrijving van een Verkoper, in ieder geval omvattende zijn commerciële naam (en, indien de naam anders is, zijn bedrijfsnaam), het adres van zijn vestiging (en, indien dit anders is, het adres van zijn hoofdkantoor), zijn registratienummer in het Handelsregister, zijn telefoonnummer en e-mailadres.

Platform verwijst naar de Website die toegankelijk is op het adres www.thebackmarket.nl, waarmee met name Kopers en Verkopers met elkaar in contact kunnen worden gebracht voor de aankoop van Producten.

Producten verwijst naar alle soorten hergeconditioneerde producten.

Diensten verwijst naar de diensten die door JUNG S.A.S. op het Platform worden aangeboden, zoals bijvoorbeeld de dienst of service voor het verbinden van Kopers met Verkopers, het verstrekken van een klantaccount waarmee de Koper Producten van Verkopers kan kopen, toegang heeft tot de facturen van Verkopers, contact kan opnemen met een Verkoper (met name als hij een klacht heeft over

een Product), zijn telefoon kan vinden, zijn bestellingen en zijn doorverkoop kan volgen, meldingen kan doen, enz.

Verkoper(s) verwijst naar elke professionele verkoper van Producten geregistreerd op het Platform.

Article 3. Toepassingsgebied, aanvaarding en wijzigingen van de AGV

3.1 Het doel van de AGV is om de regels vast te stellen voor toegang tot het Platform en het gebruik van de Diensten. Ze regelen niet de relaties tussen Kopers en Verkopers die onderworpen zijn aan de [algemene verkoopvoorwaarden](#) die geraadpleegd kunnen worden op het Platform.

3.2 De AGV dienen, zonder voorbehoud, door elke gebruiker tijdens het aanmaken van zijn account te worden aanvaard, ongeacht of ze van toepassing zijn onafhankelijk van bestellingen van Producten of tijdens de eerste bestelling van een Product. De gebruiker leest de AGV, accepteert ze en slaat ze op een duurzame drager op om ze indien nodig te kunnen raadplegen. De niet-aanvaarding van de AGV tijdens het aanmaken van zijn klantaccount verhindert dat de gebruiker zijn klantaccount kan aanmaken en daardoor kan profiteren van de Diensten en het Platform. De gebruiker die de AGV heeft aanvaard, verbindt zich ertoe om gedurende de hele gebruikperiode van het Platform aan de bepalingen van deze AGV te voldoen.

Article 4. Klantaccount aanmaken

4.1 Om van de Diensten gebruik te kunnen maken, dient er een klantaccount op het Platform te worden aangemaakt. Het aanmaken van een klantaccount kan plaatsvinden vóór of tijdens een aankoop. Met eenzelfde klantaccount heeft men toegang tot het Platform, ongeacht de extensie van de website (backmarket.fr, backmarket.de, backmarket.es, backmarket.it, enz.).

4.2 Het aanmaken van een klantaccount is alleen toegestaan aan meerderjarige personen met de bevoegdheid om rechtshandelingen uit te voeren en aan privaatrechtelijke rechtspersonen die niet voor professionele doeleinden handelen. Hiertoe is het opgeven van een e-mailadres en het aanmaken van een wachtwoord vereist. Natuurlijke personen verstrekken hun achternaam, voornaam, e-mailadres, mobiel telefoonnummer en fysiek adres en rechtspersonen verstrekken de achternaam, voornaam, e-mailadres, telefoonnummer van de natuurlijke persoon die hen vertegenwoordigt op het platform, en tijdens een aankoop, hun bedrijfsnaam, adres van de statutaire zetel en intracommunautair btw-nummer. Deze informatie wordt verzameld en verwerkt zoals uitgelegd in het [document "Bescherming van persoonsgegevens"](#).

4.3 Het is verplicht om nauwkeurige, volledige informatie te verstrekken en deze bij te werken om de goede werking van de Diensten te garanderen. In dit verband verbindt de Koper zich er ook toe zijn klantaccount bij te werken en onverwijld wijzigingen aan te brengen in zijn gegevens. De Koper is als enige verantwoordelijk voor de gevolgen die kunnen voortvloeien uit het verstrekken van valse, ongeldige, foutieve of verouderde gegevens.

4.4 Het e-mailadres en wachtwoord vormen de identificatiegegevens voor de verbinding met het klantaccount. De inloggegevens zijn strikt persoonlijk en de Koper verbindt zich ertoe zijn wachtwoord vertrouwelijk te houden. In dit opzicht is de Koper de enige die gemachtigd is om het Platform te gebruiken via zijn klantaccount en hij verbindt zich ertoe niemand anders toegang te verlenen tot zijn klantaccount. De Koper dient alle nodige maatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid van zijn wachtwoord, beperkingen op de toegang tot zijn computer en andere apparatuur te waarborgen. In het geval dat de Koper kennis krijgt van toegang tot zijn klantaccount door een derde, verbindt de Koper zich ertoe JUNG S.A.S. hiervan onverwijld per e-mail op de hoogte te stellen op het adres hallo@thebackmarket.nl.

4.5 De Koper verbindt zich ertoe slechts één klantaccount aan te maken en te gebruiken, ongeacht de extensie van de website (thebackmarket.nl, backmarket.fr, backmarket.de, backmarket.es, backmarket.it, enz..) van waaruit hij toegang tot het Platform heeft. Elke afwijking van deze regel, met name voor een klantaccount van een Koper als rechtspersoon, dient het voorwerp te zijn van een uitdrukkelijk verzoek van de Koper en een uitdrukkelijke en specifieke toestemming van JUNG S.A.S. Het creëren of gebruiken van een of meer andere klantaccount(s), tegelijkertijd of nadat een eerste klantaccount werd afgesloten, onder zijn eigen identiteit of die van derden, zonder de toestemming te hebben verzocht en verkregen van JUNG S.A.S. kan de sluiting van de klantaccount(s) veroorzaken, wat de Koper verhindert het Platform te gebruiken om nieuwe bestellingen te plaatsen (zie artikel 5 "Sluiting van de klantaccount").

Article 5. Sluiting van klantaccount

5.1 **Sluiting van klantaccount door de Koper:** de Koper kan zijn klantaccount op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving sluiten door het klantaccount te bezoeken of door per e-mail te schrijven naar legal@backmarket.com of een brief per post te sturen naar Back Market, Service Juridique / Responsable Données Personnelles (*Afdeling Juridische zaken, Verantwoordelijke persoonsgegevens*), Boulevard Macdonald 152, 75019 Parijs, door ons uw achternaam, voornaam, e-mailadres en, indien mogelijk, uw klantreferentie op te geven. De sluiting van het klantaccount wordt van kracht uiterlijk 30 dagen na de datum waarop de Koper kennis heeft gegeven van zijn wens om zijn klantaccount te sluiten en indien er geen bestelling in behandeling is. Anders wordt de sluiting van het klantaccount door de Koper van kracht na het verstrijken van de herroepingstermijn van artikel 11 van de algemene verkoopvoorwaarden die toegankelijk zijn op het Platform.

5.2 **Sluiting van klantaccount door JUNG S.A.S.:** JUNG S.A.S. kan het klantaccount van een Koper sluiten wanneer de Koper de nieuwe AGV heeft geweigerd (zie artikel 3.3) en/of wanneer dezelfde Koper meer dan één klantaccount heeft aangemaakt (zie artikel 4.5) en/of wanneer de Koper de verplichtingen die voortvloeien uit artikel 4.4 van de AGV niet is nagekomen.

5.2.1 **Informatie aan de Koper:** JUNG S.A.S. verbindt zich ertoe de Koper op de hoogte te stellen van haar voornemen om zijn klantaccount te sluiten door hem een e-mail te sturen met de redenen waarom zij ertoe geleid wordt deze sluiting te overwegen. Als de Koper zijn verzuim niet heeft verholpen binnen 15 kalenderdagen na het verzenden van de bovengenoemde e-mail, zal JUNG S.A.S. hem een e-mail sturen waarin hij wordt geïnformeerd over de sluiting van zijn klantaccount. De sluiting van het klantaccount van de Koper gaat in na het verstrijken van een periode van 1 maand vanaf vermelde kennisgeving.

5.2.2 De diensten die toegankelijk zijn gedurende de periode van 1 maand voorafgaand aan de wezenlijke sluiting van het klantaccount: toegang tot de bestelgeschiedenis, contacten met de Verkoper(s), toegang tot facturen die de Koper verplicht moet downloaden om een lokaal en duurzaam exemplaar te bewaren, toegang tot de geschiedenis van de wederverkoop van producten, wijziging van het profiel en toegang tot meldingen; bovendien dient de Koper het geld verplicht uit zijn elektronische portemonnee te halen voordat zijn klantaccount wordt gesloten. De Koper behoudt uiteraard de mogelijkheid om een klacht in te dienen en een beroep te doen op de wettelijke garanties gedurende de in de algemene verkoopvoorwaarden voorziene termijnen.

5.3 **Gevolgen van de sluiting:** De Koper kan geen Producten meer bestellen op het Platform of profiteren van de Diensten. Ondanks de sluiting van zijn account, ongeacht de initiatiefnemer en de reden, mag de Koper gedurende twee (2) jaar na de levering van

het laatste Product dat hij op het Platform heeft besteld, wettelijke garanties uitoefenen onder de voorwaarden hieronder.

Article 6. Gratis diensten

De Diensten zijn gratis voor de Koper, ze geven geen aanleiding tot enige betaling door de Koper. De betalingen door de Kopers op het Platform zijn bestemd voor de Verkopers, die JUNG S.A.S. met name belonen voor haar bemiddelingsdiensten.

Article 7. Relatie tussen JUNG S.A.S. en de Verkopers

De Verkopers zijn professionals die hun Producten op het Platform willen verkopen, zich op het Platform hebben geregistreerd en een contract hebben gesloten met JUNG S.A.S. Er is geen kapitaalband tussen JUNG S.A.S. en de Verkopers die allemaal onafhankelijk zijn van JUNG S.A.S., maar die haar, met name in ruil voor de bemiddelingsdienst, een commissie betalen over de prijs van de door Kopers geplaatste bestellingen. De betaling van deze commissie heeft geen invloed op de rangschikking van de aanbiedingen van de Verkoper.

Article 8. Bestellen van Producten

8.1 Om een Product te kunnen kopen, dient u een actief klantaccount te hebben, dat wil zeggen een niet gesloten account of een klantaccount aan te maken. De bestelling van Producten op het Platform wordt gedaan bij Verkopers die informatie geven via de Verkopersbladen, de Productbladen en die informeren over de bezorgmethoden en de kosten. De Verkopers zijn daarom als enige verantwoordelijk (i) voor de waarheidsgetrouwheid en volledigheid (a) van de informatie die in het Verkopersblad is vermeld en (b) voor de beschrijving van het Product in het Productblad en (ii) voor de perfecte conformiteit van het Product met de beschrijving in het Productblad. JUNG S.A.S. kan niet aansprakelijk worden gesteld in het geval van een onvolledig of onnauwkeurig Verkopersblad of Productblad of in geval van een afwijking tussen de beschrijving van het Product zoals deze voorkomt in het Productblad en de feitelijke staat van het Product. De prijs van het Product wordt vrij vastgesteld door de Verkoper.

8.2 De Producten die te koop worden aangeboden op het Platform die toegankelijk zijn vanaf de thebackmarker.nl-website, kunnen alleen worden geleverd in Europees Nederland en Vlaanderen, behalve wanneer de Verkoper levering aan een ander Nederlands gebied aanbiedt. De Producten die te koop worden aangeboden op het Platform die toegankelijk zijn vanaf de backmarket.be-website, kunnen alleen worden geleverd in Wallonië, behalve wanneer de Verkoper levering aan een ander Belgisch gebied aanbiedt.

8.3 De gebruiker selecteert het (de) Product(en) dat/die hij wil kopen. Vervolgens klikt hij op "Toevoegen aan winkelmand", hij kiest de leveringswijze en de commerciële garantie waarvan hij wil profiteren. Hierna wordt hij geïnformeerd over het totale bedrag van zijn bestelling. Als hij nog niet is ingelogd op zijn klantaccount, wordt de gebruiker verzocht om in te loggen of zijn klantaccount aan te maken. Vervolgens geeft de Koper het gewenste afleveradres door en kan hij kennisnemen van de hier beschikbare Algemene verkoopvoorwaarden (AVV) en de Algemene gebruiksvoorwaarden van het Platform. Nadat hij de AVV en, indien van toepassing, de algemene gebruiksvoorwaarden van het Platform heeft gelezen, dient de Koper deze te accepteren en ze op te slaan op een duurzame drager. Tenslotte kan de Koper op het pictogram "Doorgaan" klikken. De Koper kiest vervolgens zijn betaalmiddel en verstrekt de gegevens die nodig zijn om zijn betaling af te ronden. Hij wordt hierna verzocht om op "Bevestigen en Betalen" te klikken. Dit houdt voor de Koper een betalingsverplichting in.

8.4 De Koper kan daarentegen geïnformeerd worden dat de verkoop op dat moment nog niet is afgerond. In het geval van Producten die tweedehands goederen zijn, mag de

Verkoper slechts één goed op voorraad hebben en, voor zover de voorraad van de Verkoper niet is gekoppeld aan het Platform heeft de verkoper een periode van 24 werkuren om de mogelijkheid van het nakomen van de bestelling te bevestigen. De verkoop van Product(en) wordt daarom gesloten tussen de Koper en de Verkoper op het moment dat de Verkoper de beschikbaarheid van dat(die) Product(en) heeft bevestigd. In het geval van bevestiging van de beschikbaarheid van het/de Product(en), wordt de verkoop afgerond en wordt de Koper gedebiteerd voor het bedrag van zijn bestelling. In het geval van niet-beschikbare Product(en) of het niet bevestigen van zijn/hun beschikbaarheid door de Verkoper binnen de bovengenoemde 24 uur, wordt de bestelling automatisch geannuleerd en wordt de verkoop geacht niet te zijn gesloten. De gerealiseerde betaling door de Koper wordt in dit geval onmiddellijk tenietgedaan.

8.5 De bestellingen van een Koper zijn onafhankelijk van elkaar en als een bestelling de aankoop van meerdere Producten betreft, is elke aankoop onafhankelijk van elkaar. Dus als een of meer bestellingen al dan niet is/zijn bevestigd door de betrokken Verkoper(s), wordt/worden de andere bestelling(en) van de Koper niet geannuleerd en de Koper is verplicht te betalen voor de bestelling(en) die niet is/zijn geannuleerd. Evenzo, wanneer een enkel Product van dezelfde bestelling die ten minste 2 producten omvat niet beschikbaar is, wordt de bestelling niet geannuleerd en wordt de verkoop gesloten voor het/de andere beschikbare Product(en). Het feit dat één Product of meerdere Producten die bij een of meerder Verkoper(s) op het Platform is/zijn besteld niet beschikbaar is/zijn, leidt dus niet tot annulering van de gehele bestelling of van de andere bestellingen, waarbij de Koper gebonden is door het deel van de bestelling/de andere bestelling(en) met betrekking tot het/de andere beschikbare Product(en).

8.6 De betaalmiddelen die op het Platform geboden worden, zijn met name de volgende: (i) betaling met een creditcard in één keer via het beveiligde 3D-betalingsstelsel dat is opgezet door JUNG S.A.S. en haar betalingspartner, (ii) iDEAL (betaalomgeving van uw bank) en (iii) betaling met codes (betaling, korting of promotie).

8.7 JUNG S.A.S. int via haar betalingsdienaarbieder het bedrag van de bestellingen die de Koper ten gunste van de Verkoper heeft betaald en draagt dit bedrag na aftrek van zijn bemiddelingscommissie aan hem over. De betalingsgegevens van de Koper worden nooit doorgegeven aan Verkopers die alleen de contactgegevens van de Koper krijgen die nodig zijn voor communicatie met de Verkoper en voor het verwerken van hun bestelling, namelijk hun naam, voornaam, e-mailadres, fysiek adres en mobiel telefoonnummer evenals het afleveradres.

8.8 De leveringstijden en -methoden worden meegedeeld door de Verkoper die als enige verantwoordelijk is voor de perfecte naleving ervan. De bestelde Producten worden verzonden en afgeleverd op risico van de Verkoper, de Koper kan echter via zijn klantaccount de voortgang van zijn bestelling en, indien hij een methode voor het volgen van de levering heeft gekozen, de voortgang van de levering volgen.

Article 9. Beoordeling van Verkopers

De Koper kan zijn Verkoper(s) evenals het Product/de Producten op het Platform beoordelen. Zodra de bestelling is voltooid, kan de Koper de service van de Verkoper en het Product beoordelen dankzij het beoordelingssysteem dat beschikbaar is op het Platform. De Koper wordt geïnformeerd dat de datum van zijn aankoop en de classificatiecriteria voor de beoordelingen bij zijn commentaar zullen verschijnen. Bovendien heeft de Koper de mogelijkheid om zijn beoordeling op elk moment te wijzigen.

Article 10. Back Market Communicatie

10.1 De koper ontvangt van JUNG S.A.S. meldingen op zijn klantaccount en e-mails naar het e-mailadres dat hij heeft ingevoerd bij het aanmaken van zijn klantaccount of

daarna. Zodra de aanmaak van zijn klantaccount is voltooid, ontvangt de Koper een e-mail waarin wordt bevestigd dat zijn account met succes is aangemaakt. Zodra zijn bestelling is voltooid, ontvangt de Koper e-mails en/of meldingen, hem (i) informerende dat zijn bestelling in aanmerking is genomen en naar de Verkoper is verzonden en waarbij de algemene gebruiksvoorwaarden zijn gevoegd, (ii) waarin wordt bevestigd dat de Verkoper de bestelling aanvaardt en hem de algemene voorwaarden worden gezonden, indien niet zo, hem informerende dat de Verkoper de bestelling niet kan uitvoeren, (iii) waarbij de Koper wordt geïnformeerd over eventuele voorvallen in de follow-up van zijn bestelling. Zodra het Product is geleverd, wordt de Koper verzocht om zijn mening te geven over het Product en over de Verkoper.

10.2 De klantenservice van JUNG S.A.S. is bereikbaar van maandag t/m vrijdag (exclusief niet-werkdagen) per e-mail op hallo@thebackmarket.nl. Ze is beschikbaar voor Kopers voor elke vraag of klacht met betrekking tot de Diensten of het Platform. Voor elke vraag of klacht met betrekking tot de Producten, de implementatie van de garanties aangeboden door de Verkopers, het herroepingsrecht, de levering, enz. zal de klantenservice van Back Market haar best doen om de vraag/vragen of klacht(en) van de Koper(s) door te geven aan de Verkoper(s) en als een schakel tussen beide te fungeren. De Kopers begrijpen en accepteren echter dat de service aan de klanten door de Verkopers zelf wordt geleverd en niet door JUNG S.A.S., die in dit geval alleen de rol van informatieoverdracht heeft.

Article 11. Betaling-, korting- en promotiecodes

10.1 De codes: JUNG S.A.S. kan Kopers aanbieden van betaling-, korting- of promotiecodes te profiteren die ze op het Platform kunnen gebruiken, ongeacht de extensie van de website (thebackmarket.nl, backmarket.fr, backmarket.es, backmarket.it, backmarket.de, enz.). Deze codes zijn geldig op alle Producten die op het Platform worden verkocht tot hun vervaldatum en onder de voorwaarden die specifiek zijn voor elke code. De Koper kan deze codes verkrijgen als onderdeel van sponsoring- of promotie-activiteiten uitgevoerd door JUNG S.A.S., Verkopers of derden.

10.2 De aard van codes: de betalingscodes vertegenwoordigen een geldwaarde (X-euro), de reductiecodes vertegenwoordigen een procentuele korting (X %) en de promotiecodes komen overeen met een bepaald aanbod (bijv. "*Breuk- en diefstalverzekering*" aangeboden voor 1 jaar voor een minimale aankoop"). Elke code is onderworpen aan de algemene voorwaarden die hieronder worden beschreven in artikel 11.3 en is het onderwerp van een beschrijving en specifieke voorwaarden met betrekking tot de aard, de waarde, de geldigheidsdatum en de gebruiksvoorwaarden die de Koper dient te hebben aanvaard vóór elke aankoop van de code of, indien hij deze niet heeft gekocht, vóór elk gebruik van de betreffende code.

10.3 De algemene voorwaarden van codes: tenzij anders vermeld in de beschrijving over codes, (i) kunnen de codes niet met elkaar worden gecombineerd (d.w.z. de Koper kan niet meerdere codes gebruiken voor dezelfde bestelling), (ii) kunnen de codes niet worden gebruikt voor bezorgkosten, tenzij anders vermeld, (iii) zijn de codes niet inwisselbaar of terugbetaalbaar (d.w.z. als de Koper geen code heeft gebruikt vóór de vervaldatum, is de code definitief verloren), (iv) codes met een geldwaarde kunnen in verschillende termijnen worden gebruikt (d.w.z. dat de waarde van de ongebruikte geldcode wordt bijgeschreven op de virtuele portemonnee die toegankelijk is vanaf het klantaccount van de Koper tot de vervaldatum van de code) en (v) de codes kunnen niet worden gebruikt voor een reeds bevestigde bestelling.

Article 12. Klachten

11.1 Klachten over de Diensten dienen te worden gericht aan de JUNG S.A.S.-klantenservice onder de voorwaarden vermeld in artikel 10.2 van deze AGV.

11.2 Klachten over de Producten dienen door de Koper rechtstreeks aan de Verkoper te worden gericht via zijn klantaccount, tenzij deze gesloten is.

11.1.1 Voor de Koper wiens klantaccount actief is: de Koper verbindt zich ertoe om alleen via zijn klantaccount te ruilen bij de Verkoper. De Koper en de Verkoper kunnen elk de klacht volgen vanuit hun respectievelijke account en hebben een meldingssysteem op het tabblad "Hulp krijgen".

11.1.2 Voor de Koper wiens klantaccount is gesloten: de Koper geeft zijn klacht met betrekking tot een Product door en geeft daarbij het nummer en de datum van zijn bestelling op, en JUNG S.A.S. zorgt vervolgens voor de verzending van de klacht van de Koper naar de Verkoper en, omgekeerd, door de reactie van de Verkoper per e-mail naar de Koper door te sturen.

11.1.3 In alle gevallen is de Koper geïnformeerd dat de Verkoper als enige verantwoordelijk is voor de verwerking van zijn klacht en voor de aftersales-service van de Producten die hij op het Platform verkoopt. JUNG S.A.S. kan echter ingrijpen, onder de voorwaarden van artikel 12.3 hieronder, in het geval dat de Koper moeilijkheden ondervindt met een Verkoper.

11.3 De tussenkomst van JUNG S.A.S.: JUNG S.A.S. biedt Kopers die moeilijkheden ondervinden met een Verkoper om in te grijpen wanneer aan de volgende cumulatieve voorwaarden is voldaan: (i) de Koper heeft een actief klantaccount, dat wil zeggen een account die niet is gesloten, (ii) de Koper heeft zijn klacht ingediend binnen de wettelijke garantietermijnen en via zijn klantaccount, (iii) de Verkoper heeft binnen 24 uur na zijn klacht geen antwoord (of geen bevredigend antwoord) aan de Koper gegeven, (iv) de klacht van de Koper heeft betrekking op een gebrek aan overeenstemming en/of een verborgen defect van het Product. Als aan al deze voorwaarden is voldaan, kan de Koper de tussenkomst van JUNG S.A.S. vragen, die zich als eerste verbindt tot interventie als arbiter. In dit geval vraagt JUNG S.A.S. de Verkoper, afhankelijk van het onderwerp van de klacht van de Koper, om: (i) de prijs van de bestelling of het betwiste product terug te betalen aan de Koper, (ii) een Product toe te sturen naar de Koper dat overeenkomt met het bestelde Product, (iii) een reparatie- of vervangingsoplossing aan te bieden wanneer het Product niet conform is of (iv) de Koper een prepaid label ter beschikking te stellen voor het retourneren van het Product. De door JUNG S.A.S. aangeboden oplossing is, indien deze geschikt is voor de Koper, bindend voor de Verkoper. Indien JUNG S.A.S. de door haar aangeboden oplossing niet binnen vijf werkdagen na kennisgeving aan de Verkoper heeft geïmplementeerd, dan verbindt zij zich ertoe zich in de plaats te stellen van de Verkoper. In het geval dat de door JUNG S.A.S. voorgestelde oplossing in de praktijk niet door haar kan worden uitgevoerd (bijv. als de Verkoper werd gevraagd het Product te repareren dat de Koper aan hem heeft geretourneerd, als de Verkoper het Product niet naar JUNG S.A.S. retourneert, enz.), zal JUNG S.A.S. een andere maar geschikte oplossing implementeren nadat ze de mening van de Koper heeft ingewonnen.

11.4 Uitsluiting van de tussenkomst van JUNG S.A.S.: Kopers kunnen niet in aanmerking komen van de tussenkomst van JUNG S.A.S. zoals beschreven in artikel 12.3 hierboven wanneer het product is geoxideerd, gebroken en/of wanneer een of meer van de componenten van het product zijn gemanipuleerd door de Koper of door een door de Koper gemandateerde derde.

Article 13. Verantwoordelijkheid van JUNG S.A.S.

12.1 Aangaande de Diensten: JUNG S.A.S. verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de beschikbaarheid van de Diensten en het Platform te waarborgen. Vanwege de aard en kenmerken van internet kan dit echter niet worden gegarandeerd. Bovendien behoudt JUNG S.A.S. zich het recht voor om de toegang tot de Diensten en het Platform af en toe op te schorten of te beperken voor het uitvoeren van reparaties,

onderhoudswerkzaamheden en/of het toevoegen en/of wijzigen van een functionaliteit en/of een Dienst. JUNG S.A.S. is alleen aansprakelijk voor directe schade die uitsluitend te wijten is aan een contractuele fout begaan door JUNG S.A.S. Aan de andere kant kan JUNG S.A.S., bij gebrek aan een fout van haar kant (aangezien wordt gespecificeerd dat de niet-naleving van haar verplichtingen onder de AGV een fout vormt), niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele schade die een Koper mogelijk lijdt in verband met het gebruik van een Dienst of het Platform of de onmogelijkheid om een Dienst of het Platform geheel of gedeeltelijk te gebruiken. JUNG S.A.S. kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor om het even welk(e) disfunctioneren, storing, vertraging of onderbreking van de toegang tot internet.

12.2 Aangaande de Producten: Zoals hierboven aangegeven, is JUNG S.A.S. niet de verkoper van de Producten op het Platform die door de Verkopers worden verkocht. De verantwoordelijkheid van JUNG S.A.S. voor de verkoop van Producten via het platform die alleen tussen de Verkoper en de Koper plaatsvindt, kan niet worden aangegaan als JUNG S.A.S. hier niet mee bekend is, behalve in geval van het in gebreke zijn van JUNG S.A.S. om aan haar verplichtingen te voldoen uit hoofde van artikel 12.3. Voor zover het de Verkoper is die het Productblad, het Verkopersblad en de informatie over de leveringsmethode en prijs verstrekt, kan JUNG S.A.S. op geen enkele wijze verantwoordelijk zijn voor de beschrijving van het Product door de Verkoper of de methoden en termijnen voor de gemelde levering, voor de eventuele commerciële garantie die de Verkoper verleent of voor de Producten zelf, hun beschikbaarheid en hun conformiteit.

Article 14. Verzekering te betalen tegen breuk en diefstal

Naast de wettelijke garanties van conformiteit en tegen verborgen gebreken en de eventuele commerciële garantie die door de Verkoper wordt aangeboden en de tussenkomst van JUNG S.A.S. in overeenstemming met de artikelen 12.3 en 12.4 hierboven, kan de Koper zich bij de aankoop op het Platform inschrijven voor een verzekering tegen breuk en diefstal van zijn Product. De verzekeringsvoorwaarden en de prijs van de verzekering zijn afhankelijk van de prijs van het Product en de door de Koper gekozen opties. Hij wordt voorafgaand aan de betaling van de bestelling verzocht om de algemene en specifieke verzekeringsvoorwaarden te lezen die hem voorafgaand aan de inschrijving worden meegedeeld.

Article 15. Verantwoordelijkheid van Kopers

De Koper verbindt zich ertoe de Diensten en het Platform te gebruiken in overeenstemming met de AGV en geen inbreuk te maken op enige wettelijke regel of regelgeving van de openbare orde. In het bijzonder verbindt de Koper zich ertoe om informatie te verstrekken die oprecht, nauwkeurig, in overeenstemming met de werkelijkheid is en die geen inbreuk maakt op de rechten van derden, de goede zeden, de moraal of enige regelgeving van openbare orde tijdens het aanmaken en bijwerken van zijn klantaccount, het bestellen en het gebruik van de Diensten en het Platform. Bovendien verbindt de Koper zich ertoe om bij het indienen van een kennisgeving of opmerking over een Product of een Verkoper dit te doen met respect voor JUNG S.A.S., de Verkopers en derden. Bijgevolg is het de Koper verboden om (i) opmerkingen te maken die JUNG S.A.S., de Verkopers of derden schaden, evenals (ii) lasterlijke, beledigende, kleinerende of smadelijke opmerkingen, (iii) discriminerende of opruiende opmerkingen die tot racistisch, religieus of etnisch geweld of haat oproepen of (iv) obscene of pedofiele opmerkingen.

Article 16. Persoonsgegevens en cookies

De persoonsgegevens van de Koper worden verwerkt door JUNG S.A.S. en sommige worden doorgegeven aan de Verkopers. Daarnaast maakt JUNG S.A.S. gebruik van

cookies. Het beleid inzake persoonsgegevens en cookies wordt gedetailleerd beschreven in de documenten "[Bescherming van persoonsgegevens](#)" en "[Cookiebeleid](#)".

Article 17. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

16.1 Deze AGV zijn onderworpen aan de Nederlandse wetgeving.

16.2 In het geval van een geschil met betrekking tot de vorming, sluiting, uitvoering, interpretatie of geldigheid van de AGV of de relatie met JUNG S.A.S., worden de Koper en JUNG S.A.S. verzocht de nodige stappen te ondernemen om tot een minnelijke schikking van hun geschil te komen.

16.3 De Koper is op de hoogte dat hij, indien hij dat wenst, kosteloos een beroep kan doen op een consumentenbemiddelaar met het oog op de minnelijke schikking van het geschil tussen hem en JUNG S.A.S. In dit verband kan de Koper ofwel (i) kosteloos gebruikmaken van het door de Europese Commissie opgezette online platform voor geschillenbeslechting door te klikken op [deze link](#).

16.4 Indien de Koper geen gebruik wilde maken van de bemiddeling, als de bemiddeling niet succesvol was of in geval van mislukking van al het andere nodige dat de Koper had kunnen ondernemen om te proberen een minnelijke schikking van zijn geschil te bereiken bij JUNG S.A.S. kan de Koper een beroep doen op de bevoegde jurisdictie van de plaats waar hij woonde ten tijde van het sluiten van het contract of het optreden van het schadeveroorzakende feit, de plaats van het kantoor van JUNG S.A.S. of de plaats van de gerealiseerde levering van het Product.