

Algemene voorwaarden

***MediaMarkt winkels, webshop en
outlet***



Inhoud

Inleiding	3
Prijzen	4
Acties en aanbiedingen	4
Betaalmethoden	4
Levering	5
Retour	6
Garantie	8
Schade	9
Klachten	10
Persoonsgegevens	10
Bijlage 1: MediaMarkt winkels	11

Inleiding

WOW! Je hebt een aankoop gedaan – of gaat een aankoop doen – bij MediaMarkt. Hierop zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Voor alle aankopen in onze winkels, webshop of via de MediaMarkt Outlet gelden deze voorwaarden.

Toepasselijkheid

De huidige algemene voorwaarden vind je op onze website en in onze fysieke winkels.

Als dat nodig is, zullen wij deze voorwaarden updaten.

Voor jouw aankoop geldt de versie van de algemene voorwaarden die je, op het moment van aankoop, hebt kunnen inzien op onze website of in een van onze winkels.

Aangezien wij het Thuiswinkel Waarborg hebben, zijn naast deze algemene voorwaarden ook zijn de algemene voorwaarden van Thuiswinkel.org van toepassing op aankopen in onze webshop. Mocht de inhoud van elkaar verschillen dan hebben de algemene voorwaarden van MediaMarkt voorrang.

Ben je een zakelijke klant? Dan zijn deze algemene voorwaarden niet op jouw aankoop van toepassing. Bekijk op www.mediamarkt.nl de algemene voorwaarden die gelden voor MediaMarkt Zakelijk.

Definities

Hieronder vind je de definitie van begrippen die vaak in deze algemene voorwaarden worden gebruikt. Zo weet je precies wat hiermee wordt bedoeld.

- **Aankoop:** de koop van een product, maar ook het afnemen van een of meerdere aanvullende services van MediaMarkt.
- **Klant/jij:** een koper, natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit (consument) of een ondernemer die zich materieel niet van een consument onderscheidt en die de aankoop doet voor andere doeleinden dan voor zijn eigenlijke professionele activiteit.
- **MediaMarkt Outlet:** via outlet.mediamarkt.nl bieden wij producten aan uit ons reguliere assortiment, die bijvoorbeeld retour zijn gekomen, waarvan de doos is geopend of die (licht) beschadigd zijn.
- **MediaMarkt/wij:** de fysieke winkels en de online winkels (webshop en outlet) van MediaMarkt in Nederland. Deze hebben wij voor je opgesomd in bijlage 1.
- **Thuiskopieheffing:** is een wettelijk vastgelegde heffing op gegevensdragers zoals cd's, dvd's, harde schijven en andere elektronica (waaronder mobiele telefoons) die ten goede komt aan auteursrechthebbenden om thuiskopieën te compenseren.

Prijzen

Waaruit bestaat onze prijs?

De prijs die MediaMarkt vermeldt, is inclusief BTW en eventuele thuiskopieheffing.

Wat is niet bij de prijs inbegrepen?

Onze prijzen zijn exclusief eventuele verzend- en/of bezorgkosten. We informeren je natuurlijk van tevoren als deze kosten er zijn. Lees meer over het onderwerp bezorgkosten op www.mediamarkt.nl.

Welke prijzen zijn leidend?

MediaMarkt biedt je altijd een aantrekkelijke prijs. De geldende prijs staat vermeld op het prijskaartje. Deze vind je op of bij het product. Op onze website en in onze outlet wordt de prijs van het product op de productpagina vermeld.

Het kan voorkomen dat de vermelde prijs onjuist is. Mocht dit het geval zijn dan kan MediaMarkt beslissen om alsnog de juiste prijs bij je in rekening te brengen, bijvoorbeeld als de prijs buiten proportie laag is.

Acties en aanbiedingen

Waar kun je de acties en aanbiedingen van MediaMarkt vinden?

Acties en aanbiedingen – promotionele activiteiten – worden in ieder geval aangekondigd op www.mediamarkt.nl en in de MediaMarkt winkels.

Doen de producten in de MediaMarkt Outlet ook mee aan de promotionele activiteiten?

De promotionele activiteiten – acties en aanbiedingen – die worden vermeld op www.mediamarkt.nl en/of in de MediaMarkt winkels gelden niet voor de MediaMarkt Outlet, tenzij dit in de actievoorwaarden expliciet staat vermeld.

Waar kun je de actievoorwaarden vinden?

Op promotionele activiteiten – acties en aanbiedingen – zijn specifieke actievoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn te vinden op de website van MediaMarkt, bij de andere informatie over de actie of aanbieding.

Betaalmethoden

Welke betaalmiddelen accepteert MediaMarkt?

Via onze verkoopkanalen (winkel, webshop, outlet) kun je op verschillende manieren betalen:

Betaalmethoden	Winkel	Webshop	Outlet
Achteraf betalen (Klarna)		x	
Betalen bij afhalen	x	x	
Betalen in termijnen (Santander)	x	x	

Cadeaukaart/e-voucher	x	x	
Contant	x		
CreditCard (Visa)	x	x	x
CreditCard (Mastercard)	x	x	x
CreditCard (American Express)	x	x	
iDeal		x	x
Nationale entertainment card	x		
Op rekening	x		
Paypal		x	
Pin	x		

Bij sommige betaalmethoden kunnen extra voorwaarden gelden. Mocht dit het geval zijn dan wordt dit aangegeven bij het afrekenen.

Niet alle betaalmethoden zijn zichtbaar bij het afrekenen in de webshop. Klopt dat?

Sommige producten kunnen alleen worden betaald met een specifiek betaalmiddel. In de winkelwagen – op onze website – wordt aangegeven welke betaalmogelijkheden er zijn voor het product/de producten in jouw winkelwagen.

Welke kortingspassen accepteert MediaMarkt?

In sommige winkels kun je met een gemeentepas korting krijgen op een geselecteerd assortiment. Hieronder vind je een overzicht van de winkels die deze pas accepteren.

Vestiging	Rotterdampas	Dordtpas
Rotterdam Centrum	x	
Rotterdam Zuid	x	
Dordrecht		x

Vraag naar de mogelijkheden voor het gebruik van deze pas in bovengenoemde winkels.

Levering

Hoe wordt je bestelling door MediaMarkt bezorgd?

Als je een product koopt bij MediaMarkt kun je dit op het door jou gewenste adres in Nederland laten bezorgen.

Wil je een groot product laten bezorgen op de Waddeneilanden dan leveren wij dit af op het vaste land, bij het voor jouw eiland bestemde distributiecentrum.

De MediaMarkt bezorgservice zorgt ervoor dat je zo snel mogelijk van het door jou bestelde product kunt genieten. Nadat jouw bestelling door ons is verwerkt, ontvang je van ons een e-mail met een track & trace-link waarmee je het pakket op elk moment kunt volgen.

Wat mag je van ons verwachten bij de bezorging van jouw bestelling?

Past jouw bestelling niet door de brievenbus? Dan brengen wij jouw product tot aan de drempel van jouw voordeur. Woon je in een appartementencomplex en heb je geen lift? Dan wordt jouw aankoop tot en met de 4^e verdieping bij jouw voordeur gebracht. Als je hoger woont, wordt jouw bestelling achter de eerst afsluitbare deur neergezet op de 4^e verdieping.

Heb je een Amerikaanse koelkast besteld? Door de omvang en het gewicht van deze producten mogen onze bezorgers deze niet tillen. Wij bezorgen Amerikaanse koelkasten daarom alleen op de begane grond.

Wij bieden extra diensten aan waarbij we jouw product binnenbrengen, aansluiten en/of installeren. Bekijk alle mogelijkheden op www.mediamarkt.nl.

Wat verwachten wij van jou bij de bezorging van het bestelde product?

Uiteraard ben je zelf verantwoordelijk voor de ruimte en faciliteiten om het plaatsen en aansluiten van jouw product mogelijk te maken en zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Retour

Retourneren van goederen

Meld jouw product aan voor retour via

<https://klantenservice.mediamarkt.nl/app/contactformulier> of via het telefoonnummer 010-80 82 207. Je kan hiervoor het volgende model gebruiken:

“Geachte,

Ik deel u hierbij mee dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende diensten herroep:

- Beschrijving goederen / diensten:.....*
- Bestelnummer of artikelnummer:*
- Datum waarop de goederen/diensten ontvangen of besteld werden:.....*

[Naam klant]

[Contactgegevens klant]

[Adres klant]”

Zend vervolgens het product onder vermelding van het bestelnummer en artikelnummer naar het adres dat onze medewerker je meedeelt.

Wat is de retourtermijn van MediaMarkt?

Alle producten die bij MediaMarkt worden gekocht, kunnen binnen 30 dagen worden geretourneerd.

Wanneer gaat de retourtermijn in?

De retourtermijn gaat in op het moment dat het product in jouw bezit is.

Wat zijn de retourvoorwaarden van MediaMarkt?

Een product retourneer je compleet, in nieuwstaat en, indien redelijkerwijs mogelijk, in de originele verpakking. Je mag het product gerust bekijken en proberen zoals je dat ook in onze winkel kunt doen. Je kunt een frituurpan bijvoorbeeld gerust van alle kanten bekijken, maar je kunt hierin niet frituren als je deze nog wilt retourneren.

Op die manier kunnen wij het product een tweede leven geven. Zo dragen wij samen bij aan een duurzaam gebruik van consumentenelektronica.

Zijn er producten die MediaMarkt niet retour neemt?

De volgende producten en services kunnen niet worden geretourneerd:

- Videodragers, geluidsdragers, en software waarvan de verzegeling is verbroken (bijvoorbeeld cd's, dvd's, games);
- Trading cards (zoals Pokémon, Disney Lorcan & One Piece) aangekocht in één van onze winkels.
- Services of abonnementen waarvan gebruik is gemaakt;
- Prepaid pakketten;
- Gepersonaliseerde producten (producten die speciaal voor jou gemaakt zijn);
- Verzegelde producten die om reden van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggenomen en waarvan de verzegeling is verbroken;
- Telecomabonnementen die in de winkel zijn afgesloten en waarbij de annulering niet voldoet aan de van toepassing zijnde voorwaarden van de telecomprovider;
- Telecomabonnementen die via www.mediamarkt.nl zijn afgesloten waarvan de wettelijke bedenktijd van 14 dagen is verstreken.

Wat is een verzegeld product?

Sommige producten – zoals scheerapparaten en tandenborstels – zijn verzegeld. Zo kun je beoordelen hoe het product eruitziet en kunnen wij bij eventueel retourneren vaststellen dat het product ongebruikt is. Het verbreken van de verzegeling zorgt ervoor dat wij het product niet kunnen terugnemen.

Hoe kun je een product retourneren?

Retour van kleine producten

Voor het retourneren van kleine producten ben je van harte welkom in een van onze winkels. Onze klantenservice medewerkers controleren het product en als deze voldoet aan onze retourvoorwaarden, betalen we je het aankoopbedrag terug of verrekenen het direct met jouw nieuwe aankoop. [Vind jouw dichtstbijzijnde winkel.](#) Bedragen boven de € 500,- worden, voor jouw en onze veiligheid, altijd op je bankrekening teruggestort door middel van retourpinnen.

Als je toch een product aan ons wilt teugsturen, dien je dit zelf te organiseren. Dit betekent dat je er zelf verantwoordelijk voor bent dat het product goed bij ons logistieke centrum aankomt.

Omdat je zelf verantwoordelijk bent dat MediaMarkt het product in goede staat ontvangt, raden we je aan om:

- het product goed te verpakken,
- het product verzekerd te verzenden,
- alleen gebruik te maken van bekende vervoersbedrijven of van een door MediaMarkt verstrekt verzendlabel voor bemande PostNL inleverpunten.

Het MediaMarkt verzendlabel kunt u via ons call center of zelf via de [retour portal](#) aanvragen.

Als je geen gebruik wilt maken van het MediaMarkt verzendlabel, zendt dan het product onder vermelding van het bestelnummer en artikelnummer terug naar:

MediaMarkt Online Nederland
Pearyweg 1
4462 GT Goes

Zodra wij jouw retourzending hebben ontvangen in ons logistieke centrum, sturen wij je een bericht ter bevestiging. Binnen drie dagen na ontvangst wordt jouw retour verwerkt en gecontroleerd. Voldoet het product aan onze retourvoorwaarden, dan wordt de terugbetaling in gang gezet en ontvang je, normaal gesproken, het aankoopbedrag binnen 14 dagen terug.

Retour van grote producten

Grote en/of zware apparaten die wij bij jou thuis hebben bezorgd, kunnen niet in een winkel worden ingeleverd. Deze producten halen we kosteloos bij je thuis in Nederland op. Neem contact met ons op om te weten over welke producten het gaat en om een afspraak te maken voor het ophalen van deze producten.

Wat als het product niet (volledig) aan de retourvoorwaarden voldoet?

Een product voldoet niet (volledig) aan de retourvoorwaarden als het niet compleet is, (de verpakking) onnodig beschadigd is of het product meer gebruikt is dan nodig was om het te kunnen beoordelen (bekijken of proberen). Je kunt een frituurpan bijvoorbeeld gerust van alle kanten bekijken, maar je kunt hierin niet frituren als je deze nog wilt retourneren.

Als een product niet (volledig) aan de retourvoorwaarden voldoet kijken wij wat wij voor je kunnen betekenen. Een van de oplossingen kan zijn dat MediaMarkt waardevermindering van het product bij je in rekening brengt en/of de kosten die nodig zijn om het product via onze MediaMarkt Outlet een tweede leven te geven. Dit wil zeggen dat je een lager bedrag terugkrijgt dan waarvoor je het product hebt gekocht.

Hoe krijg je jouw geld terug?

Terugbetaling gebeurt op dezelfde manier als waarop je voor het product hebt betaald.

Retourneer je het product en voldoet deze aan de retourvoorwaarden, dan betalen we je het aankoopbedrag (inclusief eventuele standaard bezorgkosten):

- bij een retour in een van onze winkels direct terug. Bedragen boven €500,- worden, voor jouw en onze veiligheid, altijd op je bankrekening teruggestort door middel van retourpinnen; of
- als je het product zelf naar ons opstuurt of als wij het product bij jou ophalen, normaal gesproken binnen 14 dagen na ontvangst in ons logistieke centrum terug.

Garantie

Op alle producten, die bij MediaMarkt zijn gekocht, geldt de wettelijke garantie. Dit betekent dat je recht hebt op een goed product. Binnen de wettelijke garantie zorgt MediaMarkt ervoor dat een defect product zo snel mogelijk wordt gerepareerd of – indien repareren niet mogelijk is – vervangen.

De wettelijke garantietermijn is afhankelijk van het product en afgestemd op de levensduurverwachting. Zo mag je van een koelkast bijvoorbeeld een langere levensduur verwachten dan van een waterkoker. De wettelijke garantietermijn is minimaal 24 maanden.

Wat is de levensduurverwachting van je product?

Binnen de consumentenelektronica branche wordt een overzicht – met levensduurverwachting aan de hand van productgroep en aankoopbedrag – gehanteerd, zoals opgesteld door Techniek Nederland.

Wat is het garantiebewijs?

Elk bewijs van aankoop of aflevering – zoals een pakbon, kassabon of factuur – zien wij als garantiebewijs. Ook als je geen van deze documenten kunt terugvinden, helpen wij je graag. Bijvoorbeeld voor het opvragen van een kopie van je aankoopbewijs.

Hoe kun je een defect product aanbieden?

Alle producten die bij MediaMarkt zijn gekocht kunnen bij een van onze winkels ter reparatie worden aangeboden of worden opgestuurd.

Waar moet je op letten bij het aanbieden van een reparatie?

Om een defect product goed te kunnen onderzoeken vragen wij je om alle meegeleverde accessoires – zoals opladers, kabels et cetera – in te leveren of mee te sturen. Stuur je het product op, doe dit dan in de originele verpakking – óf zorg voor goede verpakking – zodat er geen schade kan ontstaan tijdens het transport.

Is het ook mogelijk om je defecte product thuis te laten repareren?

Zeker. Grote producten, zoals koelkasten of wasmachines worden aan huis gerepareerd. Meld jouw product aan voor reparatie aan huis via www.mediamarkt.nl.

Hoe lang duurt een reparatie?

Wij zorgen ervoor dat je jouw product zo snel mogelijk weer kunt gebruiken. Elke stap in het reparatieproces kun je zelf volgen via de statuspagina op www.mediamarkt.nl.

Wat heb je nodig bij het afhalen van jouw gerepareerde product?

Als je een product voor reparatie inlevert bij een van onze winkels ontvang je een afgiftebewijs. Bij het afhalen van jouw gerepareerde product in de winkel heb je dit afgiftebewijs nodig. Het afgiftebewijs is ook terug te vinden op de statuspagina van jouw reparatie.

Wat moet je doen met (vertrouwelijke) data die op jouw product staan?

Het is mogelijk dat in het reparatieproces data worden gewist of dat de datadrager en/of het complete product wordt vervangen, waardoor data verloren gaan. Maak daarom altijd een back-up van data en programma's voordat je het product ter reparatie aanbiedt.

Voor meer informatie over data en jouw privacy verwijzen we je naar onze privacyverklaring op www.mediamarkt.nl.

Schade

Heb je een product met schade ontvangen?

Het is natuurlijk nooit de bedoeling om een beschadigd product te leveren. Wij willen je vragen om hierover zo snel mogelijk contact met ons op te nemen, zodat wij samen kunnen kijken naar een passende oplossing.

Is er schade ontstaan tijdens de levering van een bestelling?

Neem hierover zo snel mogelijk contact met ons op.

Klachten

Waar kun je een klacht indienen?

Wij willen graag onze dienstverlening verbeteren en vragen je daarom contact met ons op te nemen om jouw ervaring met ons te delen, zodat wij samen kunnen kijken naar een passende oplossing.

Wat als je er met MediaMarkt niet uitkomt?

Hopelijk komt het niet zover dat wij er samen niet uitkomen. Is dat toch het geval dan kun je binnen 12 maanden – nadat je jouw klacht kenbaar hebt gemaakt aan MediaMarkt – je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

Persoonsgegevens

Hoe gaat MediaMarkt om met persoonsgegevens?

Uiteraard gaan we zorgvuldig – en conform de geldende wet- en regelgeving – met jouw gegevens om. Meer informatie over hoe MediaMarkt met jouw persoonsgegevens omgaat, vind je in onze privacyverklaring op www.mediamarkt.nl.

Bijlage 1:

MediaMarkt winkels

De lijst van winkels kan van tijd tot tijd wijzigen.

Naam winkel	Adres	Postcode	Stad
Media Markt Alexandrium B.V.	Watermanweg 325	3067 GA	Rotterdam
Media Markt The Corner B.V.	Binnenwegplein 50	3012 KA	Rotterdam
Media Markt Arena B.V.	Johan Cruijff Boulevard 123	1101 DM	Amsterdam
Media Markt Leeuwarden B.V.	De Centrale 12	8924 CZ	Leeuwarden
Media Markt Rijswijk B.V.	Pr. W.A. Promenade 69	2284 DJ	Rijswijk
Media Markt Groningen Centrum B.V.	Westerhaven 48	9718 AC	Groningen
Media Markt Den Haag B.V.	Grote Marktstraat 48A	2511 BJ	Den Haag
Media Markt Zwolle B.V.	Maagjesbolwerk 44	8011 LL	Zwolle
Media Markt Heerlen B.V.	Corio Center 9	6411 LX	Heerlen
Media Markt Almere B.V.	Brouwerstraat 3	1315 BL	Almere
Media Markt Utrecht Hoog Catharijne B.V.	Gildenkwartier 181	3511 DG	Utrecht
Media Markt Enschede B.V.	Klanderij 63	7511 HS	Enschede
Media Markt Hengelo B.V.	Het Plein 130	7559 SR	Hengelo
Media Markt Alkmaar B.V.	Noorderkade 1027	1823 CJ	Alkmaar
Media Markt Maastricht B.V.	Franciscus Romanusweg 2C	6221 AE	Maastricht
Media Markt Breda B.V.	Kruisvoort 14	4814 RZ	Breda
Media Markt Zoetermeer B.V.	Burg. van Leeuwenpassage 30	2711 JV	Zoetermeer
Media Markt Alphen aan den Rijn B.V.	Sint Jorisstraat 15	2405 CK	Alphen aan den Rijn
Media Markt Middelburg B.V.	Mortiereboulevard 4	4336 RA	Middelburg
Media Markt Ede B.V.	Brouwerstraat 21 B	6711 AS	Ede
Media Markt Eindhoven Centrum B.V.	Boschdijktunnel 1	5611 AG	Eindhoven
Media Markt Arnhem B.V.	Velperplein 13	6811 AG	Arnhem
Media Markt Cruquius B.V.	Cruquiusplein 10	2142 EV	Cruquius
Media Markt Bergen op Zoom B.V.	Burg. van de Laarstraat 17	4615 PB	Bergen op Zoom
Media Markt Roermond B.V.	Schaarbroekerweg 32	6042 EJ	Roermond
Media Markt Amsterdam Noord B.V.	Buikslotermeerplein 226	1025 GA	Amsterdam
Media Markt Rotterdam Beijerlandseleen B.V.	Beijerlandseleen 2	3074 EJ	Rotterdam
Media Markt Hoorn B.V.	Dr. C.J.K. van Aalstweg 15	1625 NV	Hoorn
Media Markt Assen B.V.	Kroonwerk 21	9401 BA	Assen
Media Markt Emmen B.V.	Noorderplein 90	7811 MG	Emmen
Media Markt Amsterdam West B.V.	Zuidermolenweg 20	1069 CG	Amsterdam
Media Markt Apeldoorn B.V.	De Voorwaarts 13	7321 MA	Apeldoorn

Naam winkel	Adres	Postcode	Stad
Media Markt Drachten B.V.	Raadhuisplein 37	9203 CZ	Drachten
Media Markt Duiven B.V.	Cartograaf 3	6921 EZ	Duiven
Media Markt Doetinchem B.V.	Burgemeester van Nispenstraat 16	7001 BS	Doetinchem
Media Markt Leidschendam B.V.	Liguster 102	2262 AC	Leidschendam
Media Markt Den Bosch B.V.	Tinnegietestraat 26	5232 BM	Den Bosch
Media Markt Hoofddorp B.V.	Burg. van Stamplein 282-286	2132 BH	Hoofddorp
Media Markt Tilburg B.V.	Pieter Vredeplein 152	5038 BW	Tilburg
Media Markt Groningen Sontplein B.V.	Sontplein 3C	9723 BZ	Groningen
Media Markt Utrecht The Wall B.V.	Hertogswetering 187	3543 AS	Utrecht
Media Markt Heerhugowaard B.V.	Th. Van Doesburgweg 1	1703 DL	Heerhugowaard
Media Markt Venlo B.V.	Maasstraat 12	5911 DP	Venlo
Media Markt Nieuwegein B.V.	Raadstede 41	3431 HA	Nieuwegein
Media Markt Amsterdam Centrum B.V.	Oosterdokskade 67	1011 DL	Amsterdam
Media Markt Amersfoort B.V.	Eemplein 3	3812 EA	Amersfoort
Media Markt Dordrecht B.V.	Johan de Wittstraat 15	3311 KG	Dordrecht
Media Markt Eindhoven Ekkersrijt B.V.	Ekkersrijt 4086	5692 DA	Son en Breugel
Media Markt Amsterdam Gelderlandplein	Gelderlandplein 128-130	1082LB	Amsterdam
Media Markt Barendrecht	Van 't Hoffstraat 30	2991XP	Barendrecht
Media Markt Beek	Wethouder Sangersstraat 108	6191NA	Beek
Media Markt Beverwijk	Parallelweg 100	1948NM	Beverwijk
Media Markt Delft	Bastiaansplein 137	2611 DC	Delft
Media Markt Nijmegen	Zwanenveld 8406	6538TL	Nijmegen
Media Markt Zoeterwoude	Hoge Rijndijk 311B	2382AP	Zoeterwoude
MMS Online Nederland B.V. (www.mediamarkt.nl en outlet.mediamarkt.nl)	Wilhelminakade 161	3072 AP	Rotterdam