

## Algemene voorwaarden

### MediaMarkt winkels, webshop en outlet in België

#### Inhoud

Inleiding.....	1
Identiteit van MediaMarkt in België.....	1
Toepasselijkheid.....	2
Definities.....	2
Prijzen.....	3
Acties en aanbiedingen.....	4
Betaalmethoden.....	4
Levering.....	6
Retour.....	7
Wettelijke garantie.....	10
Schade.....	12
Klachten.....	12
Gedragcode BeCommerce Kwaliteitslabel.....	13
Intellectuele eigendom.....	14
Persoonsgegevens.....	14
Bijlage 1: MediaMarkt winkels in België.....	15

#### 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, de outlet en de webshop gelden deze voorwaarden. Door een product aan te kopen of te bestellen geef je aan kennis te hebben van deze algemene voorwaarden en ze te aanvaarden.

#### Identiteit van MediaMarkt in België

Voor aankopen gedaan via de webshop en MediaMarkt Outlet:

MMS Online Belgium N.V.  
Strombeek Business Park (Blok B)

Boechoutlaan 105, bus 00.02  
B-1853 Grimbergen  
RPR Brussel 0846.855.431  
Btw-nummer: BE0846.855.431  
<https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice>  
([www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be) ; [www.outlet.mediamarkt.be](http://www.outlet.mediamarkt.be))

Voor aankopen gedaan in de winkels:

De desbetreffende winkelentiteit die je kan terugvinden in **Bijlage 1**, eveneens te contacteren via <https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice>;

Allemaal hierna “**MediaMarkt**” genaamd.

MediaMarkt treedt op als kredietbemiddelaar voor kredietgever Buy Way Personal Finance N.V., Boudewijnlaan 29 bus 2, 1000 Brussel, RPR 0400.282.277.

Toezichthoudende overheden:

- FOD Economie, Algemene Directie Economische Inspectie – NG III, Albert II Laan 16 (3<sup>de</sup> verdieping), B-1000 Brussel (<https://economie.fgov.be>);
- Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), Congresstraat 12-14, 1000 Brussel (<https://www.fsma.be>).

**Toepasselijkheid**

De huidige algemene voorwaarden vind je op onze website [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be) en in onze fysieke winkels in België. 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 gelezen en goedgekeurd op onze website of in een van onze winkels.

Ben je een zakelijke/professionele klant? Dan zijn deze algemene voorwaarden niet op jouw aankoop van toepassing. Bekijk op [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be) de algemene voorwaarden die gelden voor zakelijke klanten.

**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 diensten 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.be](http://outlet.mediamarkt.be) bieden wij Outlet producten aan uit ons reguliere assortiment, die bijvoorbeeld retour zijn gekomen, waarvan de doos is geopend of die (licht) beschadigd of eerder gerepareerd zijn.
- MediaMarkt / wij: de fysieke winkels en de online winkel (webshop en outlet) van MediaMarkt in België.
- Outlet producten: deze producten zijn niet nieuw. De producten die wij via MediaMarkt Outlet verkopen, worden verkocht in de staat waarin zij zich bevinden op het moment van aankoop door de Klant. Deze producten kunnen verschillende kenmerken vertonen die duidelijk staan gespecificeerd op de productpagina, waaronder mogelijke beschadigingen, gebruikssporen, krassen of het feit dat ze eerder zijn geretourneerd of gerepareerd.
- Auvibel heffing: een wettelijk vastgelegde heffing op gegevensdragers zoals cd's, dvd's, harde schijven en andere elektronica (waaronder mobiele telefoons) die ten goede komt aan auteursrechthebbers om thuishkopieën te compenseren.
- Recupelbijdrage: het bedrag dat wordt toegevoegd aan de prijs van een nieuw elektrisch of elektronisch apparaat. Met de inkomsten coördineert en organiseert Recupel de inzameling, sortering, verwerking en recyclage van afgedankte elektrotuistellen in België.

## **Prijzen**

### **Waaruit bestaat onze prijs?**

De prijs die MediaMarkt vermeldt, is inclusief BTW-, Recupel-, Auvibel- en andere taksen en wordt steeds in Euro/€ opgegeven.

### **Wat is niet bij de prijs inbegrepen?**

Onze prijzen zijn exclusief eventuele verzend- en/of bezorgkosten of andere administratieve kosten. We informeren je natuurlijk van tevoren als deze kosten er zijn. Lees meer over het onderwerp 'Levering' op [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be).

### **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 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.

### **Kan je een terugvordering van betaalde BTW aanvragen?**

Ja. Alle aanvragen tot recuperatie of terugvordering van betaalde BTW op aangekochte producten, door niet-EU inwoners of diplomaten, evenals het nazicht van de wettelijke voorwaarden tot terugbetaling, dienen uitsluitend gericht te worden aan externe gespecialiseerde, door MediaMarkt aangewezen, partners. Je aanvaardt je te schikken naar de toepasselijke algemene voorwaarden van deze partners. Je kan meer informatie over deze partners eenvoudig aanvragen in de winkel, door contact op te nemen met ons via <https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice> of te bellen naar het nummer 02/808 68 16.

## **Acties en aanbiedingen**

Acties en aanbiedingen zijn slechts geldig zolang de voorraad strekt. Voor gevolgen van zet- of drukfouten in de prijzen of artikelen, afwijkingen in afbeeldingen of tussentijdse wijzigingen in ontwerpen kan MediaMarkt niet aansprakelijk worden gesteld.

### **Waar kun je de acties en aanbiedingen van MediaMarkt vinden?**

Acties, aanbiedingen en promotionele activiteiten worden in ieder geval aangekondigd op [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be) 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.be](http://www.mediamarkt.be) en/of in de MediaMarkt winkel gelden niet voor de MediaMarkt Outlet, tenzij dit in de actievoorwaarden expliciet staat vermeld.

### **Waar kun je de actievoorwaarden vinden?**

Op acties, aanbiedingen en promotionele activiteiten 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:

<b>Betaalmethoden</b>	<b>Winkel</b>	<b>Webshop</b>	<b>Outlet</b>
<b>Betalen bij afhalen</b>	X	X	
<b>Betalen in termijnen</b>	X	X	
<b>Cadeaukaart / e-voucher</b>	X	X	
<b>Ecocheque</b>	X		
<b>Contant</b>	X		
<b>CreditCard (VISA)</b>	X	X	X
<b>CreditCard (Mastercard)</b>	X	X	X

<b>CreditCard (American Express)</b>	X	X	
<b>Bancontact</b>	X	X	X
<b>Paypal</b>		X	X

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

Voor producten die je wil aankopen via de webshop dien je te betalen vooraleer de levering kan plaatsvinden.

### **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.

### **Reservatie en betaling in de winkel**

Bestel je via de webshop en wil je je producten afhalen in één van de MediaMarkt winkels (pickup@store) in België? Dan staat je bestelling enkele dagen later, in functie van de voorraad, klaar in je gekozen MediaMarkt winkel. Je krijgt een bericht eens je producten klaar zijn voor afhaling. MediaMarkt is gerechtigd om de bestelling ongedaan te maken of de overeenkomst als ontbonden te beschouwen ingeval de producten niet door je werden afgehaald uiterlijk twee weken nadat het bericht werd verstuurd om je te informeren dat je producten klaar zijn voor afhaling.

Tijdens grote commerciële acties, zoals “BTW? Weg Ermeel!” of “Black Friday”, is de mogelijkheid om gereserveerde producten in de winkel te betalen uitgesloten. Dit doen we om de winkelervaring van alle klanten zo vlot mogelijk te houden.

MediaMarkt kan bestellingen of reservaties weigeren als:

- er een ernstig vermoeden is van kwade trouw of intentie tot oplichting;
- er sprake is van herhaaldelijk misbruik van het herroepingsrecht/retour;
- er vermoedens zijn van herhaaldelijk (rechts)misbruik of fraude door een klant;
- er foutieve, verdachte of verkeerde klantgegevens worden opgegeven;
- er wordt vastgesteld dat een persoon fictieve persoonsgegevens opgeeft;
- er een abnormale bestelde hoeveelheid – eventueel in verschillende aankooporders – wordt vastgesteld die verder gaat dan een louter persoonlijk gebruik;
- er kan worden verondersteld dat bestellingen werden gedaan voor doorverkoop;
- er sprake is van overmacht.

Je kan ook een product kopen of thuis laten leveren via een online aankoop via een tablet of online kiosk in de MediaMarkt winkel. Op dat ogenblik komt er een koop-verkoop overeenkomst tot stand. De klant zal op de hoogte worden gesteld per e-mail wanneer het product kan afgehaald worden in de MediaMarkt winkel of wanneer het product thuis geleverd zal worden.

## **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 België laten bezorgen.

De MediaMarkt bezorgdienst zorgt ervoor dat je zo snel mogelijk van het door jou bestelde product kunt genieten. Geschatte levertijden zijn voor MediaMarkt niet bindend en worden slechts ter informatie gegeven. Ze vormen dus geen essentiële voorwaarde voor de verkoop. 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. Wij leveren aan de voordeur in transportverpakking zonder uitpakken. Bij een appartementsgebouw leveren we tot aan de hoofdingang van het gebouw.

Elke zichtbare schade aan het product moet vermeld worden op de kopij van de leveringsbon ondertekend door jou en de transporteur. De schade moet je binnen de twee dagen na levering melden door contact met ons op te nemen via <https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice>. Bij levering met installatie moet elke zichtbare schade meteen aan de transporteur en aan MediaMarkt) worden gemeld (door ons te contacteren via <https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice>).

Niet thuis? Dan zal, voor producten met een kleine of gemiddelde afmeting, een bericht worden achtergelaten in de brievenbus door de transporteur of de postbode. Waar je nadien je product kan afhalen zal duidelijk worden vermeld.

Voor producten met een grote afmeting waar installatie bij vereist is, zal onze gespecialiseerde leveringspartner contact met je opnemen om een nieuwe datum af te spreken. Als je dan weer niet thuis bent, houdt MediaMarkt zich het recht voor om extra kosten aan te rekenen.

Blijkt voor de installatie een goederenlift nodig te zijn, dan zal een extra supplement van 100 euro gefactureerd worden bij de levering en installatie.

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

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

### **Wanneer vindt de overdracht van eigendom en risico's plaats?**

Het eigendomsrecht van de geleverde producten gaat van MediaMarkt over na ontvangst of afgifte van de producten en na volledige betaling van de prijs. De verkochte, geleverde of geïnstalleerde producten (bijvoorbeeld: tv, wasmachine, inbouwkoelkast, enz.) blijven de exclusieve eigendom van MediaMarkt tot volledige betaling van de factuur.

Zolang je de verkoopprijs niet betaalt, is het verboden de producten te verpanden of hen op welke wijze dan ook aan te bieden tot of te gebruiken als zekerheid. Het is uitdrukkelijk verboden aan deze producten wijzigingen aan te brengen, deze producten onroerend door incorporatie of bestemming te maken, hen te verkopen of er op welke wijze dan ook over te beschikken.

Zolang MediaMarkt eigenaar is van de geleverde producten, blijf je aansprakelijk voor het in goede staat houden van deze producten. Tijdens deze periode zal jij enkel aansprakelijk zijn voor het eventuele verlies van of de eventuele beschadigingen aan de producten. Je verbindt je ertoe de producten te verzekeren voor alle risico's. Je verbindt je er eveneens toe de opslag van de producten zodanig te regelen dat elke verwarring met andere producten te allen tijde uitgesloten is en deze steeds als zijnde eigendom van MediaMarkt kunnen worden herkend. Elke betaling door jou zal eerst in mindering worden gebracht van de openstaande bedragen verschuldigd voor producten die door jou werden gewijzigd of verkocht in strijd met dit artikel.

### **Extra diensten bij levering**

Wij bieden extra diensten aan waarbij we jouw product binnenbrengen, aansluiten en/of installeren. Bekijk alle mogelijkheden op [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be).

### **Retour**

Meld jouw product aan voor retour door ons te contacteren via <https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice> of via het telefoonnummer 02/ 808 68 16. 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 (zowel in de winkel als de webshop), 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.

Gaat het over verschillende leveringen voor een bestelling van een product? Dan begint de retourtermijn te lopen vanaf de fysieke inbezitname van het laatste onderdeel van dat ene product.

### **Wat zijn de retourvoorwaarden van MediaMarkt?**

Alle producten die bij MediaMarkt in België zijn gekocht, kunnen binnen 30 dagen worden geretourneerd. Een product retourneer je compleet, in originele staat en, indien redelijkerwijs mogelijk, in de originele verpakking. Op die manier kunnen wij het product een tweede leven geven. Zo dragen wij samen bij aan een duurzaam gebruik van consumentenelektronica.

Bestaat je aankoop uit een gezamenlijk aanbod/bundel, dan geldt de melding van retour voor alle producten uit het gezamenlijk aanbod/bundel.

### **Zijn er producten die MediaMarkt niet retourneerbaar acht?**

De volgende producten en diensten kunnen niet worden geretourneerd:

- Verzegelde audio- en video- opnamen en computerprogrammatuur (cd's, dvd's, blu-rays, software, hardware, cd-roms, videogames, USB sticks, harde schijven, enz.), met inbegrip van herlaadbare telefoonkaarten, waarvan de verzegeling is verbroken;
- Artikelen die een duidelijk persoonlijk karakter hebben (bijvoorbeeld door een gravure);
- Levering van producten die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid;
- Artikelen die verzegeld zijn en niet geschikt om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;
- De levering van producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

Heb je een product gekocht voor professioneel gebruik of voor je bedrijf? Dan geldt dit retourrecht niet.

### **Wat is een verzegeld product?**

Een goed voorbeeld kan je vinden bij cd's. Als zowel de plastic wikkel als de sluitingszegel werden geopend, dan kan de cd niet retour worden geboden. Ook andere producten – zoals scheerapparaten en tandenborstels – kunnen verzegeld zijn. Zo kan 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

Als je een klein, draagbaar product wilt retourneren, adviseren we je om dit in een van onze winkels te doen. Als je jouw product in de winkel inlevert en deze voldoet aan de retourvoorwaarden, dan betalen we je direct het aankoopbedrag (inclusief eventuele standaard bezorgkosten) terug. Bedragen boven € 500 worden bij voorkeur, voor jouw en onze veiligheid, op je bankrekening teruggestort.



Als je toch een product aan ons wilt terugsturen, dien je dit zelf te organiseren. Dit betekent dat je er zelf verantwoordelijk voor bent dat het product goed bij ons logistieke centrum aankomt en ook de kosten voor verzending draagt. Daarnaast betalen wij je in dit geval terug nadat het product door ons is ontvangen en gecontroleerd.

Omdat je zelf verantwoordelijk bent voor het terugsturen van je product, raden we je aan om:

- het product goed te verpakken,
- het product verzekerd te verzenden,
- alleen gebruik te maken van bekende vervoersbedrijven.

Meld jouw product aan voor retour door contact met ons op te nemen via <https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice> of via het telefoonnummer 02/808 68 16. Zend vervolgens het product onder vermelding van het bestelnummer en artikelnummer naar het adres dat onze medewerker je meedeelt.

### Retour van grote producten

Grote en/of zware apparaten die wij bij jou thuis hebben bezorgd, kunnen niet in de winkel worden ingeleverd. Deze producten halen we kosteloos bij je thuis in België op. Neem contact op met onze klantenservice (<https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice>; tel: 02/808 68 16) om te weten over welke producten het gaat en om een afspraak te maken voor het ophalen van deze producten. Zodra het product in ons logistieke centrum is gecontroleerd en blijkt te voldoen aan onze retourvoorwaarden, betalen wij je het aankoopbedrag (inclusief eventuele standaard bezorgkosten) terug.

Als je toch een product aan ons wilt terugsturen, dien je dit zelf te organiseren. Dit betekent dat je er zelf verantwoordelijk voor bent dat het product goed bij ons logistieke centrum aankomt en ook de kosten voor verzending draagt. Daarnaast betalen wij je in dit geval terug nadat het product door ons is ontvangen en gecontroleerd.

Als je het product zelf naar ons opstuurt of als wij het product bij jou ophalen, dan vindt terugbetaling normaal gesproken plaats binnen 14 dagen na ontvangst en controle in ons logistieke centrum.

### **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 de waardevermindering van het product achteraf bij je in rekening brengt en/of de kosten die nodig zijn om het product een tweede leven te geven, aanrekent.

### **Hoe krijg je jouw geld terug?**

Terugbetaling gebeurt op dezelfde manier als waarop je voor het product hebt betaald. Bedragen boven € 500 worden bij voorkeur, voor jouw en onze veiligheid, op je bankrekening teruggestort.

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

- bij een retour in een van onze winkels direct terug; 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.

Wij mogen echter wel wachten met terugbetaling totdat we het product hebben ontvangen, of tot het moment dat je hebt aangetoond dat je deze in lijn met de retourvoorwaarden hebt opgestuurd.

### **Wettelijke garantie**

Op alle goederen, digitale inhoud en digitale diensten, 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.

Als blijkt dat er geen reparatie of vervanging kan plaatsvinden, dan kan je kiezen voor een prijsvermindering of de beëindiging van de overeenkomst. Bij het laatste, de beëindiging van de overeenkomst, zal je het product moeten retourneren aan MediaMarkt.

De wettelijke garantietermijn is 2 jaar voor nieuwe producten. De wettelijke garantietermijn gaat in op het moment dat het product in jouw bezit is of werd geleverd. Een defect moet je schriftelijk binnen de 2 maanden na ontdekking melden aan MediaMarkt. Ook voor Outletproducten geldt een garantie van 2 jaar (zijnde 1 jaar wettelijke garantie gevolgd door 1 jaar commerciële garantie).

Elk van onze Outlet producten is uniek, zelfs wanneer het om producten van hetzelfde type gaat. Het ene Outlet product heeft mogelijk een krasje, terwijl een ander Outlet product bijvoorbeeld een licht beschadigde verpakking heeft of eerder gerepareerd of getourneerd is. De specifieke staat en bijzonderheden van elk Outlet product staan altijd duidelijk vermeld op de productpagina. Aangezien je via de productpagina voorafgaand aan de aankoop geïnformeerd werd over de staat en gekende bijzonderheden van een Outlet product, kan je geen aanspraak maken op garantie om dat Outlet product vervolgens te laten repareren of vervangen omwille van deze vooraf gekende staat en bijzonderheden.

Opgelet! Wat niet onder garantie valt zijn, onder meer (niet-limitatieve opsomming):

- defecten die zijn ontstaan door het verkeerd of abnormaal gebruik of ander gebruik dat niet-conform de instructies is die geleverd zijn bij het product;
- defecten veroorzaakt, nadat het product bij je is afgeleverd, door externe oorzaken zoals brand, water (overstroming), bliksem, een ongeval of natuurrampen;

- gewone of normale slijtageverschijnselen;
- defecten veroorzaakt door behandeling door derden die niet door MediaMarkt zijn gemachtigd.

### **Wat is het garantiebewijs?**

Elk bewijs van aankoop of aflevering – zoals een kasticket, factuur of aankoopbon – 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.

### **Wat met toonzaalmodellen/demonstratieproducten?**

Ook deze producten genieten van een garantie van 2 jaar. Wel zal je een mogelijk een extra document moeten ondertekenen waarin alle zichtbare beschadigingen of zichtbare gebreken van het product staan beschreven. Je zal MediaMarkt of haar transporteur voor dit product niet kunnen aanspreken voor deze opgesomde zichtbare gebreken/beschadigingen.

### **Hoe kun je een defect product aanbieden?**

#### Reparatie van kleine producten

We adviseren je als je een klein, draagbaar product wilt laten repareren, om dit via een van onze winkels te laten doen.

Als je toch een product aan ons wilt terugsturen, dien je dit zelf te organiseren. Dit betekent dat je er zelf verantwoordelijk voor bent dat het product goed bij ons logistieke centrum aankomt en ook de kosten voor verzending draagt.

Omdat je zelf verantwoordelijk bent voor het terugsturen van je product, raden we je aan om:

- het product goed te verpakken,
- het product verzekerd te verzenden,
- alleen gebruik te maken van bekende vervoersbedrijven.

Meld jouw product aan voor reparatie door contact met ons op te nemen via

<https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice> of via het telefoonnummer 02/808 68 16.

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

#### Reparatie van grote producten

Grote en/of zware apparaten, zoals een koelkast of wasmachine, kunnen niet in de winkel worden ingeleverd voor reparatie, maar worden aan huis gerepareerd. Meld jouw product aan voor reparatie aan huis door contact met ons op te nemen via

<https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice> of via het telefoonnummer 02/808 68 16.

### **Waar moet je op letten bij het aanbieden van een defect product voor reparatie?**

Om een defect product goed te kunnen onderzoeken vragen wij je om alle meegeleverde accessoires – zoals opladers, kabels, enzovoort – 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.

### **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.be](http://www.mediamarkt.be).

### **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.be](http://www.mediamarkt.be).

## **Schade**

### **Heb je een product met schade ontvangen?**

Het is natuurlijk nooit de bedoeling om een beschadigd product te leveren, tenzij het gaat om een Outlet product waarvoor op de productpagina werd aangegeven dat het product gekenmerkt is door (lichte) schade of andere bijzonderheden.

Wij willen je vragen om hierover contact met ons op te nemen binnen 48 uur na levering, 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.

MediaMarkt kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of beschadiging van het product wanneer een levering wordt geleverd door onze service partner op een door de klant gekozen plaats anders dan op het adres zijn eigen woonplaats, zoals bijvoorbeeld bij de burens of privéadressen in de nabije omgeving van de klant.

De klant is verantwoordelijk voor de gekozen plaats van levering volgens de voorwaarden van de service partner.

## **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. Contacteer de MediaMarkt Consumentendienst:

<https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice>

*Telefoon: 02/808 68 16 (bereikbaar op maandag van 10u tot 18u30, dinsdag tot vrijdag van 9u30 tot 18u30 en op zaterdag van 10u tot 17u).*

### **Wat als je er met MediaMarkt niet uitkomt?**

Hopelijk komt het niet zover dat wij er samen niet uitkomen. Richt je dan tot de onafhankelijke dienst van de Ombudsman voor de Handel, dit is een gekwalificeerde entiteit erkend door MediaMarkt en de Federale Overheidsdienst Economie om consumentengeschillen buitengerechtelijk te behandelen, zoals voorzien in Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht. Gelieve voorafgaandelijk het procedurereglement te raadplagen op de website. Je kan de Ombudsman voor de Handel contacteren via volgende kanalen:

Ombudsman voor de Handel

E-mail: [info@ombudscom.be](mailto:info@ombudscom.be)

Adres: Edmond Van Nieuwenhuyzenlaan 8, 1160 Brussel

KBO-nummer: 0666.706.635.

De klant kan zich ook wenden tot het online geschillenbeslechtingplatform van de Europese Commissie: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

### **Geldigheid van deze algemene voorwaarden?**

Zo één van de artikelen van deze algemene voorwaarden ongeldig of nietig zou zijn of nietig zou worden verklaard door een bevoegde rechtbank, dan zal dit geen invloed hebben op de geldigheid van de andere artikelen van deze algemene voorwaarden die dan onverkort van toepassing blijven. Zo één van de artikelen van deze algemene voorwaarden ongeldig of nietig zou zijn of nietig zou worden verklaard door een bevoegde rechtbank, zullen de partijen in gezamenlijk overleg het artikel vervangen door een geldig artikel dat zo nauw mogelijk aansluit bij de initiële bedoeling van de partijen.

### **Welke rechtbank is bevoegd?**

Alle overeenkomsten gesloten tussen jou en MediaMarkt en deze algemene voorwaarden worden uitsluitend beheerst door het Belgisch recht. Elk geschil met betrekking tot het bestaan, de uitvoering en/of interpretatie van deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten tussen jou en MediaMarkt vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbank(en) van Brussel te België.

### **Gedragcode BeCommerce Kwaliteitslabel**

MediaMarkt heeft de gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel onderschreven. Je kan een kopie van deze gedragscode vinden op [www.becommerce.be](http://www.becommerce.be) of je kan deze aanvragen door ons te contacteren via <https://www.mediamarkt.be/nl/service/klantenservice>.

MediaMarkt biedt te allen tijde enkel producten aan die zij aankoopt bij de originele fabrikanten en hun groothandelaars. Bij twijfel rond de echtheid van producten kan je meer informatie en tips vinden op de website [www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be). Bij vermoeden van namaak kan je steeds een klacht indienen via het meldpunt.

### **Intellectuele eigendom**

Alle teksten, commentaren, tijdschriften, illustraties en beelden vertoond op de webshop en in de winkels zijn beschermd door het auteursrecht, de naburige rechten, en / of andere relevante intellectuele eigendomsrechten. Elke gedeeltelijke of gehele reproductie van teksten, commentaren, tijdschriften, illustraties, beelden, de webshop of de catalogoog van MediaMarkt is verboden.

### **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, die je kan terugvinden op [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be).

## Bijlage 1: MediaMarkt winkels in België

De lijst van winkels kan van tijd tot tijd wijzigen.

<u>MediaMarkt winkel</u>	<u>Ondernemings-nummer (KBO)</u> <u>(BTW-nummer bekom je door prefix "BE" toe te voegen aan het ondernemingsnummer)</u>	<u>Adres</u>
Media Markt Antwerpen N.V.	0478.339.860	<i>Media Markt Antwerpen</i> De Keyserlei 7 UNIT 257 2018 Antwerpen  <i>Media Markt Antwerpen E-mobility</i> Frankrijklei 5, unit 251 2000 Antwerpen
Media Markt Basilix N.V.	0478.205.743	Keizer Karellaan 420, bus 2 1082 Sint-Agatha-Berchem
Media Markt Hasselt N.V.	0860.056.933	Biezenstraat 51 3500 Hasselt
Media Markt Bruxelles Rue Neuve - Media Markt Brussel Nieuwstraat S.A.	0862.947.137	Nieuwstraat 111 1000 Brussel
Media Markt Liège place Saint-Lambert S.A.	0863.021.767	Place Saint-Lambert 27 4000 Liège
Media Markt Jemappes/Mons S.A.	0869.781.875	Avenue Wilson 510 7012 Mons
Media Markt Gosselies/Charleroi S.A.	0869.773.561	Rue de Namur 140 6041 Charleroi
Media Markt Sint-Pieters-Leeuw N.V.	0869.757.329	Bergensesteenweg 65 1600 Sint-Pieters-Leeuw

Media Markt Oostakker N.V.	0873.939.712	Herman Teirlinckstraat 4 bus C 9041 Gent
Media Markt Oostende N.V.	0877.629.571	Torhoutsesteenweg 639 en 639+ 8400 Oostende
Media Markt Roeselare N.V.	0877.628.977	Brugsesteenweg 435-439 8800 Roeselare
Media Markt Herstal S.A.	0887.582.959	Rue des Naiveux 2 4040 Herstal
Media Markt Braine-l'Alleud S.A.	0897.523.281	Chaussée de Charleroi 18 1420 Braine-l'Alleud
Media Markt Sint-Lambrechts-Woluwe N.V.	0811.425.289	Steenweg op Leuven 1200 1200 Sint-Lambrechts-Woluwe
Media Markt Schoten N.V.	0836.586.792	Bredabaan 1305 2900 Schoten
Media Markt Zwijnaarde N.V.	0836.585.210	Oudenaardsesteenweg 76-86 9000 Gent
Media Markt Turnhout N.V.	0556.755.155	Parklaan 4 2300 Turnhout
Media Markt Brussel Docks N.V.	0887.572.863	Werkhuizenkaai 163 bus 51 1000 Brussel
Media Markt Wijnegem N.V.	0821.018.985	Turnhoutsebaan 5, unit 518 2110 Wijnegem



Media Markt Wilrijk - Boortmeerbeek N.V.	0887.574.744	<p><i>Media Markt Wilrijk</i> Kernenergiestraat 56 2610 Antwerpen</p> <p><i>Media Markt Boortmeerbeek</i> Leuvensesteenweg 248 3190 Boortmeerbeek</p> <p><i>Media Markt Korbeek-Lo</i> Tiensesteenweg 391-393 3360 Korbeek-Lo</p>
Media Markt Liège Médiacité - Arlon S.A.	0811.393.122	<p><i>Media Markt Liège Médiacité</i> Boulevard Raymond-Poincaré 7 bus 225 4020 Liège</p> <p><i>Media Markt Arlon</i> Rue de Grass 104 6700 Arlon (Sterpenich)</p>
Media Markt Brugge N.V.	0811.415.886	<p>Maalse Steenweg 338 8310 Brugge</p>
Media Markt Kortrijk N.V.	0821.019.183	<p>Steenpoort 2 bus W305 8500 Kortrijk</p>