

## Conditions générales

### Magasins, boutique en ligne et outlet de MediaMarkt en Belgique

#### Contenu

Introduction .....	1
Identité de MediaMarkt en Belgique .....	1
Applicabilité .....	2
Définitions .....	2
Prix .....	3
Promotions et offres .....	4
Modes de paiement .....	4
Livraison .....	6
Retour .....	7
Garantie légale .....	10
Domages .....	12
Réclamations .....	13
Code de conduite Label de qualité BeCommerce .....	14
Propriété intellectuelle .....	14
Données personnelles .....	14
Annexe 1: Magasins MediaMarkt en Belgique .....	14

#### Introduction

WOW! Vous avez effectué - ou allez effectuer - un achat chez MediaMarkt. Nos conditions générales s'y appliquent. Ces conditions s'appliquent à tous les achats effectués dans nos magasins physiques et dans la boutique en ligne et outlet. En achetant ou en commandant un produit, vous indiquez que vous avez pris connaissance des présentes conditions générales et que vous les acceptez.

#### Identité de MediaMarkt en Belgique

Pour les achats effectués via la boutique en ligne et MediaMarkt Outlet:

MMS Online Belgium S.A.  
Strombeek Business Park (Bloc B)

Boechoutlaan 105, boîte 00.02  
B-1853 Grimbergen  
RPM Bruxelles 0846.855.431  
Numéro de TVA: BE0846.855.431  
<https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients>  
([www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be) ; [www.outlet.mediamarkt.be](http://www.outlet.mediamarkt.be))

Pour les achats effectués dans les magasins:

L'entité de vente au détail concernée, qui figure à l'**Annexe 1**, peut également être contactée via <https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients>;

Tous ci-après dénommés "**MediaMarkt**".

MediaMarkt agit en tant qu'intermédiaire de crédit pour le prêteur Buy Way Personal Finance S.A., Boudewijnlaan 29 bus 2, 1000 Bruxelles, RPM 0400.282.277.

Autorités de surveillance:

- SPF Economie, Direction Générale de l'Inspection Économique - NG III, Boulevard du Roi Albert II 16 (3ème étage), B-1000 Bruxelles (<http://economie.fgov.be>);
- Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA), Rue du Congrès 12-14, B-1000 Bruxelles (<https://www.fsma.be>).

## **Applicabilité**

Les conditions générales actuelles sont disponibles sur notre site web [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be) et dans nos magasins physiques en Belgique. Nous mettrons à jour ces conditions si nécessaire. Votre achat est soumis à la version des conditions générales que vous avez lue et approuvée sur notre site web ou dans un de nos magasins au moment de l'achat.

Êtes-vous un client commercial / professionnel? Dans ce cas, les présentes conditions générales ne s'appliquent pas à votre achat. Consultez les conditions générales qui s'appliquent à MediaMarkt clients professionnels sur [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be).

## **Définitions**

Vous trouverez ci-dessous la définition des termes souvent utilisés dans ces conditions générales. Vous saurez ainsi exactement ce qu'ils signifient.

- Achat: l'achat d'un produit, mais aussi l'acquisition d'un ou plusieurs services supplémentaires auprès de MediaMarkt.

- Client / vous: un acheteur, personne physique, qui agit à des fins autres que son activité commerciale ou professionnelle (consommateur), ou un entrepreneur qui n'est pas matériellement différent d'un consommateur et qui effectue l'achat à des fins autres que son activité professionnelle effective.
- MediaMarkt Outlet : via [outlet.mediamarkt.be](http://outlet.mediamarkt.be), nous proposons des produits Outlet de notre assortiment habituel, qui ont par exemple été retournés, dont la boîte a été ouverte ou qui ont été (légèrement) endommagés ou déjà réparés.
- MediaMarkt / nous: les magasins physiques, la boutique en ligne et outlet de MediaMarkt en Belgique.
- Produits Outlet : ces produits ne sont pas neufs. Les produits que nous vendons par l'intermédiaire de MediaMarkt Outlet sont vendus dans l'état où ils se trouvent au moment de l'achat par le Client. Ces produits peuvent présenter diverses caractéristiques qui sont clairement spécifiées sur la page du produit, y compris des dommages éventuels, des signes d'utilisation, des rayures ou le fait d'avoir été précédemment retournés ou réparés.
- Taxe Auvibel: une taxe légale sur les supports de données, tels que les CD, les DVD, les disques durs et autres appareils électroniques (y compris les téléphones portables) qui bénéficie aux détenteurs de droits d'auteur pour compenser la copie à domicile.
- Contribution Recupel: montant ajouté au prix d'un nouvel appareil électrique ou électronique. Grâce à ses recettes, Recupel coordonne et organise la collecte, le tri, le traitement et le recyclage des appareils électriques mis au rebut en Belgique.

## **Prix**

### **De quoi se compose notre prix?**

Le prix indiqué par MediaMarkt comprend la TVA, Recupel, Auvibel et d'autres taxes et est toujours indiqué en Euros / €.

### **Qu'est-ce qui n'est pas inclus dans le prix?**

Nos prix ne comprennent pas les frais d'expédition et/ou de livraison ni les autres frais administratifs. Nous vous informons bien sûr à l'avance de l'existence de tels frais. Retrouvez plus d'informations au sujet de la livraison sur [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be).

### **Quels sont les prix de référence?**

MediaMarkt vous propose toujours un prix attractif. Le prix en vigueur est indiqué sur l'étiquette de prix. Celle-ci se trouve sur le produit ou à côté. Sur notre site web, le prix du produit est indiqué sur la page du produit.

Il peut arriver que le prix mentionné soit incorrect. Si tel est le cas, MediaMarkt peut décider de vous facturer le prix correct, par exemple si le prix est disproportionnellement bas.

### **Pouvez-vous demander le remboursement de la TVA payée?**

Oui. Toutes les demandes de récupération ou de remboursement de la TVA payée sur les produits achetés par des résidents hors UE ou des diplomates, ainsi que la vérification des conditions légales de remboursement, doivent être adressées exclusivement aux partenaires externes spécialisés

désignés par MediaMarkt. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales applicables de ces partenaires. Vous pouvez facilement demander plus d'informations sur ces partenaires en magasin, en nous contactant via <https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients> ou en nous appelant au numéro 02/ 808 68 16.

### **Promotions et offres**

Les promotions et les offres ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. MediaMarkt ne peut pas être tenu responsable des conséquences de fautes typographiques ou d'erreurs d'impression dans les prix ou les articles, d'anomalies dans les illustrations ou de modifications effectuées dans les designs.

#### **Où trouver les promotions et les offres de MediaMarkt?**

Les promotions, offres et activités promotionnelles seront annoncées sur [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be) et dans les magasins MediaMarkt.

#### **Les produits du MediaMarkt Outlet font-ils également l'objet d'activités promotionnelles ?**

Les activités promotionnelles - actions et offres - mentionnées sur [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be) et/ou dans les magasins MediaMarkt ne s'appliquent pas au MediaMarkt Outlet, sauf si cela est explicitement mentionné dans les conditions d'action.

#### **Où trouver les conditions des offres?**

Des conditions d'offres spécifiques s'appliquent aux promotions, offres et activités promotionnelles. Ces conditions peuvent être consultées sur la boutique en ligne de MediaMarkt, avec les autres informations sur la promotion ou l'offre.

### **Modes de paiement**

#### **Quels sont les modes de paiement acceptés par MediaMarkt?**

Par l'intermédiaire de nos circuits de vente (magasin, boutique en ligne et outlet), vous pouvez payer de différentes manières:

<b>Modes de paiement</b>	<b>Magasin</b>	<b>Boutique en ligne</b>	<b>Outlet</b>
<b>Paiement à la collecte</b>	X	X	
<b>Paiement échelonné</b>	X	X	
<b>Carte cadeau / chèque électronique</b>	X	X	
<b>Ecocheque</b>	X		
<b>Espèces</b>	X		
<b>Carte de crédit (VISA)</b>	X	X	X

<b>Carte de crédit (Mastercard)</b>	X	X	X
<b>Carte de crédit (American Express)</b>	X	X	
<b>Bancontact</b>	X	X	X
<b>Paypal</b>		X	X

Des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer à certains modes de paiement. Si tel est le cas, cela sera indiqué lors du processus de paiement.

Pour les produits que vous souhaitez acheter sur la boutique en ligne, vous devez payer avant que la livraison puisse avoir lieu.

### **Tous les modes de paiement ne sont pas visibles à la caisse de la boutique en ligne. Est-ce correct?**

Certains produits ne peuvent être payés qu'avec un mode de paiement spécifique. Le panier d'achat - sur notre site web - indique les options de paiement disponibles pour le(s) produit(s) dans votre panier.

### **Réservation et paiement en magasin**

Vous commandez sur la boutique en ligne et vous souhaitez récupérer vos produits dans l'un des magasins MediaMarkt (pickup@store) en Belgique? Alors votre commande sera prête dans la boutique MediaMarkt de votre choix quelques jours plus tard, en fonction du stock. Vous serez informé lorsque vos produits seront prêts à être collectés.

MediaMarkt est en droit d'annuler la commande ou de considérer le contrat comme dissous si les produits n'ont pas été collectés par vous dans les deux semaines suivant l'envoi du message vous informant que vos produits sont prêts à être collectés.

Lors de grandes campagnes commerciales, telles que "De TVA? Pas pour moi!" ou "Black Friday", la possibilité de payer des produits réservés en magasin est exclue. Cela pour que l'expérience d'achat de tous les clients soit aussi fluide que possible.

MediaMarkt peut refuser des commandes ou des réservations si:

- il y a un sérieux soupçon de mauvaise foi ou d'intention de frauder;
- il y a un abus répété du droit de rétractation / retour;
- il existe des soupçons d'abus (légaux) répétés ou de fraude de la part d'un client;
- les coordonnées du client sont incorrectes, suspectes ou fausses;
- il est établi qu'une personne fournit des données personnelles fictives;
- on constate une quantité anormale commandée - éventuellement dans plusieurs bons de commande - qui dépasse un usage purement personnel;
- on peut supposer que les commandes ont été faites pour la revente;
- il y a un cas de force majeure.

Vous pouvez également acheter un produit ou le faire livrer à votre domicile par le biais d'un achat en ligne via une tablette ou kiosk en ligne dans la boutique MediaMarkt. À ce moment-là, un contrat d'achat-vente est conclu. Le client sera informé par e-mail de la date à laquelle il pourra retirer le produit dans le magasin MediaMarkt ou de la date à laquelle le produit sera livré à son domicile.

## **Livraison**

### **Comment votre commande est-elle livrée par MediaMarkt?**

Lorsque vous achetez un produit chez MediaMarkt, vous pouvez le faire livrer à l'adresse de votre choix en Belgique.

Le service de livraison de MediaMarkt veille à ce que vous puissiez profiter de votre produit commandé dans les meilleurs délais. Les délais de livraison estimés n'engagent pas MediaMarkt et ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ils ne constituent donc pas une condition essentielle de la vente. Après le traitement de votre commande, vous recevrez un e-mail de notre part avec un lien de suivi pour que vous puissiez suivre le colis à tout moment.

### **Que pouvez-vous attendre de nous lors de la livraison de votre commande?**

Votre commande ne passe pas par la boîte aux lettres? Nous vous apportons alors votre produit directement à votre porte. Nous livrons à la porte d'entrée dans l'emballage de transport sans déballage. Dans le cas d'un immeuble à appartements, nous livrons à l'entrée principale de l'immeuble.

Tout dommage visible du produit doit être noté sur la copie du bon de livraison signée par vous et le transporteur. Vous devez signaler les dommages en nous contactant au <https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients> dans les deux jours suivant la livraison. Lors d'une livraison avec installation, tout dommage visible doit être immédiatement signalé au transporteur et à MediaMarkt (<https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients>).

Vous n'êtes pas à la maison? Alors pour les produits de petite et moyenne taille, un message sera laissé dans la boîte aux lettres par le transporteur ou le facteur. L'endroit où vous pourrez récupérer votre produit par la suite sera clairement indiqué.

Pour les produits de grande taille qui nécessitent une installation, notre partenaire de livraison spécialisé vous contactera pour fixer une nouvelle date. Si vous n'êtes de nouveau pas à la maison, MediaMarkt se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires.

Si un monte-charge est nécessaire pour l'installation, un supplément de 100 euros sera facturé pour la livraison et l'installation.

### **Qu'attendons-nous de vous à la livraison du produit commandé?**

Bien entendu, vous êtes responsable de l'espace et des installations nécessaires pour que la livraison, l'installation et le raccordement de votre produit soient possibles et se déroulent le mieux possible.

### **Quand le transfert de propriété et de risque a-t-il lieu?**

La propriété des produits livrés est transférée de MediaMarkt à la réception ou à la livraison des produits et au paiement intégral du prix. Les produits vendus, livrés ou installés (par exemple: TV, machine à laver, réfrigérateur encastré, etc.) restent la propriété exclusive de MediaMarkt jusqu'au paiement intégral de la facture.

Tant que vous ne payez pas le prix de vente, il est interdit de mettre les produits en gage ou de les offrir en garantie de quelque manière que ce soit. Il est strictement interdit de modifier ces produits, de les rendre inamovibles par incorporation ou destination, de les vendre ou d'en disposer de quelque manière que ce soit.

Tant que MediaMarkt est propriétaire des produits livrés, vous restez responsable de la conservation de ces produits en bon état. Pendant cette période, vous ne serez responsable que de la perte ou de l'endommagement des produits. Vous vous engagez à assurer les produits contre tous les risques. Vous vous engagez également à organiser le stockage des produits de telle sorte que toute confusion avec d'autres produits soit exclue à tout moment et qu'ils puissent toujours être reconnus comme appartenant à MediaMarkt. Tout paiement effectué par vous sera d'abord déduit de tout montant dû pour des produits modifiés ou vendus par vous en violation de cet article.

### **Services supplémentaires à la livraison**

Nous offrons des services supplémentaires où nous apportons à l'intérieur, raccordons et/ou installons votre produit. Découvrez toutes les options sur [www.mediemarkt.be](http://www.mediemarkt.be).

### **Retour**

#### **Quel est la période de retour de MediaMarkt?**

Tous les produits achetés chez MediaMarkt (en magasin et en ligne) peuvent être retournés dans les 30 jours.

#### **Quand la période de retour commence-t-elle?**

La période de retour commence lorsque le produit est en votre possession.

S'agit-il de plusieurs livraisons pour une commande d'un produit? Alors la période de retour commence à partir de la possession physique de la dernière partie de ce produit.

#### **Quelles sont les conditions de retour de MediaMarkt?**

Tous les produits achetés chez MediaMarkt en Belgique peuvent être retournés dans les 30 jours. Un produit doit être retourné complet, dans son état d'origine et, si cela est raisonnablement possible, dans son emballage d'origine. Nous pouvons ainsi donner une seconde vie au produit. De cette manière, nous contribuons conjointement à l'utilisation durable de l'électronique grand public.

Si votre achat consiste en une offre conjointe / un lot / un pack, la notification de retour s'applique à tous les produits de l'offre conjointe / du lot / du pack.

## Y a-t-il des produits que MediaMarkt ne considère pas comme pouvant être retournés?

Les produits et services suivants ne peuvent être retournés:

- Enregistrements audio et vidéo et logiciels informatiques scellés (CD, DVD, Blu-Ray, logiciels, matériel, CD-ROM, jeux vidéo, clés USB, disques durs, etc.), y compris les cartes téléphoniques rechargeables dont le sceau a été brisé;
- Les articles qui ont un caractère personnel distinct (par exemple, une gravure);
- Livraison de produits qui se détériorent rapidement ou dont la durée de conservation est limitée;
- Les articles scellés et impropres au retour pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison;
- La fourniture de produits qui, après livraison, sont par nature irrévocablement mélangés à d'autres produits.

Vous avez acheté un produit pour un usage professionnel ou pour votre entreprise? Dans ce cas, ce droit de retour ne s'applique pas.

## Qu'est-ce qu'un produit scellé?

Les CD en sont un bon exemple. Si l'emballage plastique et le sceau ont été ouverts, le CD ne peut être retourné. D'autres produits - tels que les rasoirs et les brosses à dents - peuvent également être scellés. Cela vous permet d'évaluer l'apparence du produit et, en cas de retour, de vérifier que le produit n'a pas été utilisé. Le bris du sceau signifie que nous ne pouvons pas reprendre le produit.

## Comment retourner un produit?

### Retour des marchandises

Signalez le retour de votre produit en nous contactant au <https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients> ou en appelant le 02/ 808 68 16. Vous pouvez utiliser le modèle suivant à cette fin :

« Cher Monsieur, Chère Madame,

Par la présente, je vous informe que je révoque notre accord concernant la vente des biens suivants / la prestation du service suivant.

- Description des biens/services : .....

- Numéro de commande ou d'article : .....

- Date de réception ou de commande des biens : .....

[Nom du client]

[Coordonnées du client]

[Adresse du client] »

Envoyez ensuite le produit en mentionnant le numéro de commande et le numéro d'article à l'adresse qui vous a été communiquée par notre collaborateur.

### Retour des petits produits



Si vous souhaitez retourner un petit produit portable, nous vous conseillons de le faire dans l'un de nos magasins. Si vous retournez votre produit dans le magasin et qu'il satisfait les conditions de retour, nous vous rembourserons immédiatement le prix d'achat (y compris les frais de livraison standard). Les montants supérieurs à € 500 seront de préférence remboursés sur votre compte bancaire pour votre et notre sécurité.

Si vous souhaitez néanmoins nous renvoyer un produit, vous devez vous en occuper vous-même. Cela signifie que vous êtes responsable de l'arrivée du produit en toute sécurité à notre centre logistique et de la prise en charge des frais d'expédition. En outre, dans ce cas, nous vous rembourserons après réception et contrôle du produit par nos soins.

Puisque vous êtes responsable du retour de votre produit, nous vous recommandons de:

- bien emballer le produit,
- envoyer le produit avec assurance,
- n'utiliser que des entreprises de transport connues.

Veillez enregistrer votre retour de produit en nous contactant au <https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients> ou en appelant le 02/ 808 68 16. Envoyez ensuite le produit à l'adresse indiquée par notre collaborateur, en mentionnant le numéro de commande et la référence de l'article.

#### Retour des produits volumineux

Les appareils volumineux et/ou lourds que nous avons livrés à votre domicile ne peuvent pas être retournés au magasin. Nous collectons gratuitement ces produits à votre domicile en Belgique. Veuillez contacter notre équipe du service clientèle (<https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients>; tél.: 02/ 808 68 16) pour savoir quels produits sont concernés et prendre rendez-vous pour la collecte de ces produits. Dès que le produit aura été contrôlé dans notre centre logistique et qu'il aura été jugé conforme à nos conditions de retour, nous vous rembourserons le prix d'achat (y compris les éventuels frais de livraison standard).

Si vous souhaitez néanmoins nous renvoyer un produit, vous devez vous en occuper vous-même. Cela signifie que vous êtes responsable de l'arrivée du produit en toute sécurité à notre centre logistique et de la prise en charge des frais d'expédition. En outre, dans ce cas, nous vous rembourserons après réception et contrôle du produit par nos soins.

Si vous nous renvoyez le produit vous-même ou si nous le récupérons chez vous, les remboursements sont généralement effectués dans les 14 jours suivant la réception et l'inspection dans notre centre logistique.

#### **Et si le produit ne satisfait pas (entièrement) aux conditions de retour?**

Un produit ne satisfait pas (entièrement) les conditions de retour s'il n'est pas complet, si l'emballage est endommagé inutilement ou si le produit a été utilisé plus que nécessaire pour

l'évaluation (regarder ou essayer). Par exemple, vous pouvez regarder une friteuse de tous les côtés, mais vous ne pouvez pas l'utiliser pour frire si vous voulez la rendre.

Si un produit ne satisfait pas (entièrement) aux conditions de retour, nous verrons ce que nous pouvons faire pour vous. Une solution pourrait consister pour MediaMarkt à vous facturer la réduction de la valeur du produit et/ou à vous facturer les frais engagés pour donner une seconde vie au produit.

### **Comment être remboursé?**

Les remboursements seront effectués de la même manière que vous avez payé le produit. Les montants supérieurs à € 500 seront de préférence remboursés sur votre compte bancaire pour votre et notre sécurité.

Si vous retournez le produit et qu'il satisfait les conditions de retour, nous vous rembourserons le prix d'achat (y compris les frais de livraison standard):

- dans le cas d'un retour directement dans l'un de nos magasins; ou
- si vous nous renvoyez le produit vous-même ou si nous récupérons le produit chez vous, normalement dans les 14 jours suivant la réception dans notre centre logistique.

Toutefois, nous pouvons mettre le remboursement en attente le temps de recevoir le produit, ou que vous ayez prouvé que vous l'avez envoyé conformément aux conditions de retour.

### **Garantie légale**

Tous les biens, contenus numériques et services numériques achetés chez MediaMarkt sont soumis à la garantie légale. Cela signifie que vous avez le droit d'un bon produit. Dans le cadre de la garantie légale, MediaMarkt veille à ce qu'un produit défectueux soit réparé dans les meilleurs délais ou - si la réparation n'est pas possible - remplacé.

S'il s'avère qu'aucune réparation ou aucun remplacement ne peut avoir lieu, vous pouvez opter pour une réduction du prix ou la résiliation du contrat. Dans le cas d'une résiliation du contrat, vous devrez retourner le produit à MediaMarkt.

La période de garantie légale est de 2 ans pour les produits neufs. La période de garantie légale commence à partir du moment où le produit est en votre possession ou a été livré. Un défaut doit être signalé par écrit à MediaMarkt dans les 2 mois suivant sa découverte. Les produits Outlet sont également couverts par une garantie de 2 ans (soit 1 an de garantie légale suivi d'un an de garantie commerciale).

Chacun de nos produits Outlet est unique, même s'il s'agit de produits du même type. Un produit Outlet peut présenter une rayure, tandis qu'un autre produit Outlet peut avoir un emballage légèrement endommagé ou avoir été précédemment réparé ou retourné. L'état spécifique et les détails de chaque produit Outlet sont toujours clairement indiqués sur la page du produit. Étant donné que la page produit vous informe de l'état et des détails connus d'un produit Outlet avant

l'achat, vous ne pouvez pas faire valoir la garantie pour faire réparer ou remplacer ultérieurement ce produit Outlet en raison de cet état et de ces détails connus antérieurement.

Attention! Ce qui n'est pas couvert par la garantie est, entre autres (liste non exhaustive):

- les défauts causés par une utilisation incorrecte ou anormale ou toute autre utilisation non conforme aux instructions fournies avec le produit;
- les défauts causés, après que le produit vous a été livré, par des causes externes telles que le feu, l'eau (inondation), la foudre, un accident ou des catastrophes naturelles;
- l'usure ordinaire ou normale;
- les défauts causés par une manipulation par des tiers non autorisés par MediaMarkt.

### **Qu'est-ce que le certificat de garantie?**

Nous considérons toute preuve d'achat ou de livraison - telle qu'un reçu, une facture ou un ticket de caisse - comme un certificat de garantie. Mais si vous ne trouvez aucun de ces documents, nous nous ferons un plaisir de vous aider. Par exemple, pour demander une copie de votre preuve d'achat.

### **Qu'en est-il des modèles de salle d'exposition/des produits de démonstration?**

Ces produits bénéficient également d'une garantie de 2 ans. Toutefois, il se peut que vous deviez signer un document supplémentaire décrivant tout dommage ou défaut visible du produit. Vous ne pourrez pas poursuivre MediaMarkt ou son transporteur pour les défauts / dommages visibles indiqués.

### **Comment demander la réparation d'un produit défectueux?**

#### Réparation des petits produits

Si vous devez faire réparer un petit produit portable, nous vous recommandons de le faire dans l'un de nos magasins.

Si vous souhaitez néanmoins nous renvoyer un produit, vous devez vous en occuper vous-même. Cela signifie que vous êtes responsable de l'arrivée du produit en toute sécurité à notre centre logistique et de la prise en charge des frais d'expédition.

Puisque vous êtes responsable du retour de votre produit, nous vous recommandons de:

- bien emballer le produit,
- envoyer le produit avec assurance,
- n'utiliser que des entreprises de transport connues.

Demandez la réparation de votre produit en nous contactant au <https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients> ou en appelant le 02/ 808 68 16. Envoyez ensuite le produit à l'adresse indiquée par notre collaborateur, en mentionnant le numéro de commande et la référence de l'article.

#### Réparation des gros produits

Les appareils volumineux et/ou lourds, comme un réfrigérateur ou une machine à laver, ne peuvent pas être apportés à l'atelier pour être réparés, mais sont réparés à domicile. Demandez la réparation de votre produit à domicile en nous contactant au <https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients> ou en appelant le 02/ 808 68 16.

### **Ce qu'il faut savoir quand on demande la réparation d'un produit défectueux.**

Afin de pouvoir examiner correctement un produit défectueux, nous vous demandons de remettre ou d'envoyer tous les accessoires que vous avez reçus, tels que les chargeurs, les câbles, etc. Lorsque vous envoyez le produit, veuillez le faire dans l'emballage d'origine - ou assurez-vous qu'il est bien emballé - afin qu'aucun dommage ne puisse survenir pendant le transport.

### **Combien de temps dure une réparation?**

Nous veillons à ce que vous puissiez réutiliser votre produit dans les plus brefs délais. Chaque étape du processus de réparation peut être suivie via la page de statut sur [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be).

### **De quoi avez-vous besoin lorsque vous récupérez votre produit réparé?**

Lorsque vous remettez un produit à réparer dans l'un de nos magasins, vous recevez un reçu. Vous aurez besoin de ce reçu lorsque vous irez chercher votre produit réparé au magasin.

Le reçu peut également être trouvé sur la page de statut de votre réparation.

### **Que faire des données (confidentielles) qui se trouvent sur votre produit?**

Il est possible qu'au cours du processus de réparation, des données soient effacées ou que le support de données et/ou le produit entier soient remplacés, ce qui entraîne une perte de données. Par conséquent, faites toujours une sauvegarde des données et des programmes avant d'envoyer le produit en réparation.

Pour plus d'informations sur les données et votre vie privée, veuillez consulter notre déclaration de confidentialité sur [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be).

## **Domages**

### **Avez-vous reçu un produit endommagé?**

Il va de soi que le but n'est jamais de livrer un produit endommagé, à moins qu'il ne s'agisse d'un produit Outlet pour lequel il a été indiqué sur la page du produit que le produit est caractérisé par de (légers) dommages ou d'autres particularités.

Veuillez nous contacter dans les 48 heures suivant la livraison afin que nous puissions trouver ensemble une solution adéquate.

### **Un dommage est-il survenu lors de la livraison d'une commande?**

Veuillez nous contacter dès que possible.

MediaMarkt ne peut être tenu responsable de la perte ou de l'endommagement du produit lorsqu'une livraison est effectuée par notre partenaire de service à un endroit choisi par le client

autre que sa propre résidence, comme par exemple chez des voisins ou à des adresses privées dans le voisinage du client.

Le client est responsable du lieu de livraison choisi, conformément aux conditions générales du partenaire de service.

## **Réclamations**

### **Où pouvez-vous déposer une réclamation?**

Nous souhaitons améliorer notre service et vous demandons donc de nous contacter pour nous faire part de votre expérience, afin que nous puissions chercher ensemble une solution adaptée.

Contactez le service consommateurs de MediaMarkt:

<https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients>

*Téléphone: 02/ 808 68 16 (joignable le lundi de 10h00 à 18h30, du mardi au vendredi de 9h30 à 18h30, et le samedi de 10h00 à 17h00).).*

### **Et si vous ne trouvez pas une solution avec MediaMarkt?**

Nous espérons ne pas en arriver à un point où nous ne pourrions pas trouver une solution ensemble. Si tel est le cas, veuillez-vous adresser au Service de Médiation pour le Consommateur, un service public qui aide les consommateurs à régler leurs litiges de consommation à l'amiable, comme le prévoit le livre XVI du code de droit économique. Veuillez consulter au préalable les règles de procédure sur le site web. Vous pouvez contacter le Service de Médiation pour le Consommateur par les voies suivantes:

Site web: <https://mediationconsommateur.be>

E-mail: [contact@mediationconsommateur.be](mailto:contact@mediationconsommateur.be)

Adresse: North Gate II, Avenue du Roi Albert II 8 Bte 1, 1000 Bruxelles

Numéro de téléphone: 02/702.52.00

Le client peut également se tourner vers la plateforme de résolution des litiges en ligne de la Commission Européenne: <https://ec.europa.eu/consumers/>.

### **Validité des présentes conditions générales**

Si l'un des articles des présentes conditions générales devait être invalide ou déclaré nul par un tribunal compétent, cela n'affecterait pas la validité des autres articles des présentes conditions générales, qui continueraient à s'appliquer intégralement. Si l'un des articles des présentes conditions générales devait être invalide ou déclaré nul par un tribunal compétent, les parties remplaceront d'un commun accord cet article par un article valide correspondant le plus possible à l'intention initiale des parties.

### **Quel est le tribunal compétent?**

Tous les contrats conclus entre vous et MediaMarkt et les présentes conditions générales sont régis exclusivement par le droit belge. Tout litige relatif à l'existence, l'exécution et/ou l'interprétation

des présentes conditions générales et de tout contrat entre vous et MediaMarkt relèvera de la compétence exclusive du ou des tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles en Belgique.

### **Code de conduite Label de qualité BeCommerce**

MediaMarkt a adhéré au code de conduite du label de qualité BeCommerce. Vous trouverez une copie de ce code de conduite sur [www.becommerce.be](http://www.becommerce.be) ou vous pouvez la demander en nous contactant au <https://www.mediamarkt.be/fr/service/service-clients>.

À tout moment, MediaMarkt ne propose que des produits qu'elle achète auprès des fabricants d'origine et de leurs grossistes. En cas de doute sur l'authenticité des produits, vous pouvez trouver plus d'informations et de conseils sur le site [www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be). En cas de suspicion de contrefaçon, vous pouvez toujours déposer une plainte via le point de contact.

### **Propriété intellectuelle**

Tous les textes, commentaires, magazines, illustrations et images affichés sur la boutique en ligne et dans les magasins sont protégés par le droit d'auteur, les droits voisins et/ou d'autres droits de propriété intellectuelle pertinents. Toute reproduction partielle ou complète des textes, commentaires, magazines, illustrations, images, de la boutique en ligne ou du catalogue MediaMarkt est interdite.

### **Données personnelles**

#### **Comment MediaMarkt traite-t-elle les données personnelles?**

Nous traitons bien entendu vos données avec soin et dans le respect des lois et règlements applicables. Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont MediaMarkt traite vos données personnelles dans notre déclaration de confidentialité, qui peut être consultée sur [www.mediamarkt.be](http://www.mediamarkt.be).

### **Annexe 1: Magasins MediaMarkt en Belgique**

La liste des magasins peut être modifiée de temps à autre.

<b><u>Magasin MediaMarkt</u></b>	<b><u>Numéro d'entreprise (BCE)</u></b> <b>(le numéro de TVA est obtenu en ajoutant le préfixe "BE" au numéro d'entreprise)</b>	<b><u>Adresse</u></b>
----------------------------------	--	-----------------------

Media Markt Antwerpen N.V.	0478.339.860	Media Markt Antwerpen De Keyserlei 7 UNIT 257 2018 Antwerpen  Media Markt Antwerpen E- mobility 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	<i>Media Markt Wilrijk</i> Kernenergiestraat 56 2610 Antwerpen  <i>Media Markt Boortmeerbeek</i> Leuvensesteenweg 248 3190 Boortmeerbeek  <i>Media Markt Korbeek-Lo</i> Tiensesteenweg 391-393 3360 Korbeek-Lo



Media Markt Liège Médiacité - Arlon S.A.	0811.393.122	<i>Media Markt Liège Médiacité</i> Boulevard Raymond-Poincaré 7 bus 225 4020 Liège  <i>Media Markt Arlon</i> Rue de Grass 104 6700 Arlon (Sterpenich)
Media Markt Brugge N.V.	0811.415.886	Maalse Steenweg 338 8310 Brugge
Media Markt Kortrijk N.V.	0821.019.183	Steenpoort 2 bus W305 8500 Kortrijk