

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
SAMSUNG SHOP SAMSUNG ELECTRONICS BENELUX B.V.

Table des matières :

Article 1er – Définitions
Article 2 – Identité de l'entrepreneur
Article 3 – Applicabilité
Article 4 – L'offre
Article 5 – La convention
Article 6 – Droit de rétractation
Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation
Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais de celui-ci
Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
Article 10 – Exclusion du droit de rétractation
Article 11 – Le prix
Article 12 – Respect de la convention et garantie supplémentaire
Article 13 – Livraison et exécution
Article 14 – Transactions à durée : durée, résiliation et reconduction
Article 15 – Paiement
Article 16 – Règlement des réclamations
Article 17 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires
Article 18 – Garantie de la branche
Article 19 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires
Article 20 – Conformité et garantie

Article 1er – Définitions

Dans les présentes conditions, il est entendu par :

1. **Convention complémentaire** : une convention par laquelle le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services en rapport avec une convention conclue à distance et par laquelle ces choses, ce contenu numérique et/ou ces services sont fournis par l'entrepreneur ou par une tierce partie sur base d'un accord conclu entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. **Délai de rétractation** : le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins ayant un rapport avec son activité commerciale, opérationnelle, artisanale ou professionnelle ;
4. **Jour** : jour calendrier ;
5. **Contenu numérique** : données qui sont produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Convention à terme** : une convention qui vise la livraison régulière de choses, de services et/ou de contenu numérique pendant une période de temps déterminée ;
7. **Support durable de données** : tous moyens auxiliaires – parmi lesquels et y compris l'e-mail – qui met le consommateur ou l'entrepreneur en mesure de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées, et ce d'une manière qui permet la consultation ou l'utilisation future pendant une période qui est alignée sur l'objet auquel les informations sont destinées, et qui permet une reproduction sans modification des informations stockées ;
8. **Droit de rétractation** : la possibilité du consommateur de renoncer, dans le délai de rétractation, à la convention conclue à distance ;
9. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui est membre de BeCommerce et qui offre à des consommateurs des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services à distance ;
10. **Convention à distance** : une convention qui est conclue entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, et par laquelle, jusqu'au moment inclus de la conclusion de la convention il est utilisé exclusivement ou également une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
11. **Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle de formulaire européen de rétractation repris en Annexe I des présentes conditions ; l'Annexe I ne doit pas être mise à disposition lorsque le consommateur n'a pas de droit de révocation concernant sa commande ;
12. **Technique de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'une convention, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne doivent s'être réunis simultanément dans la même pièce.

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

1. Samsung Electronics Benelux B.V. Evert van de Beekstraat 310, 1118 CX Schiphol, avec succursale belge établie à 1831 Machelen, Leonardo Da Vincilaan 19E.

Ligne de service et d'information Samsung

Tél. : 088-9090100 (tarif local)
Ouvert les jours ouvrables de 08.00 à 21.00 heures
Ouvert le samedi de 10.00 à 16.00 heures

Adresse e-mail: shop.be@samsung.com
Numéro d'identification TVA : BE0472.450.079.

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un système pertinent d'autorisation : les données concernant l'autorité de surveillance :

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :

- l'association ou organisation professionnelle à laquelle il est affilié ;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou dans l'Espace économique européen où celui-ci a été décerné ;
- un renvoi aux règles professionnelles qui sont d'application en Belgique et indications de l'endroit où et de la manière dont ces règles professionnelles sont accessibles.

Article 3 – Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à toute convention conclue à distance entre l'entrepreneur et le consommateur.

2. Avant que la convention à distance ne soit conclue, le texte des présentes conditions générales est mis à disposition du consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, l'entrepreneur indiquera, avant que la convention à distance ne soit conclue, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées auprès de l'entrepreneur et que celles-ci seront envoyées gratuitement, dans le meilleur délai possible, sur demande du consommateur.

3. Si la convention à distance est conclue de manière électronique, le texte des présentes conditions générales peut, en dérogation à l'alinéa précédent et avant que la convention à distance ne soit conclue, être mis à disposition du consommateur par voie électronique, de façon que celui-ci puisse être stocké par le consommateur, d'une manière simple, sur un support durable de données. Si cela n'est raisonnablement pas possible, il sera communiqué, avant que la convention à distance ne soit conclue, l'endroit où le consommateur peut prendre connaissance des conditions générales par voie électronique et que celles-ci seront envoyées gratuitement, par voie électronique ou d'une autre manière, sur demande du consommateur.

4. Au cas où des conditions spécifiques relatives à des produits ou services seraient également d'application, outre les présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas de la convention s'appliqueront et, dans le cas de conditions contradictoires, le consommateur pourra toujours invoquer la disposition applicable qui est la plus favorable pour lui.

Article 4 – L’offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou a lieu sous conditions, cette restriction sera expressément mentionnée dans l’offre.
2. L’offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne appréciation de l’offre par le consommateur. Lorsque l’entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une reproduction fidèle de la réalité des produits, des services et/ou du contenu numérique offerts. Les erreurs manifestes ou fautes manifestes contenues dans l’offre n’engagent pas l’entrepreneur.
3. Toute offre contient des informations telles que le consommateur sait parfaitement quels sont les droits et obligations liés à l’acceptation de l’offre.
4. Les articles qui sont présentés dans le magasin web de Samsung se composent de biens électroniques de consommation tels que des gsm, des tablettes, des appareils ménagers, des télévisions et des portables.

Article 5 – La convention

1. La convention est conclue, sous réserve de ce qui est établi à l’alinéa 4, au moment de l’acceptation par le consommateur de l’offre et de la satisfaction aux conditions y afférentes.
2. Si le consommateur a accepté l’offre par voie électronique, l’entrepreneur confirme sans délai, par voie électronique, la réception de l’acceptation de l’offre. Aussi longtemps que la réception de cette acceptation n’a pas été confirmée par l’entrepreneur, le consommateur peut résilier la convention.
3. Si la convention est conclue par voie électronique, l’entrepreneur prend des mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de sécuriser le transfert électronique de données, et il veille à un environnement web sûr. Si le consommateur a la possibilité de payer de manière électronique, l’entrepreneur respectera, à cet égard, les mesures de sécurité appropriées.
4. L’entrepreneur peut s’informer, dans les limites légales, sur la question de savoir si le consommateur peut satisfaire à ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs qui revêtent de l’importance pour une conclusion responsable de la convention à distance. Si, sur base de cette enquête, l’entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure la convention, il a le droit, moyennant justification, soit de refuser une commande ou demande, soit de lier des conditions particulières à l’exécution.
5. L’entrepreneur enverra au consommateur, au plus tard au moment de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, les informations suivantes, par écrit et de manière telle que celles-ci puissent être stockées par le consommateur, d’une manière

accessible, sur un support durable de données :

- a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut adresser des réclamations ;
- b. les conditions auxquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou bien une mention claire que le droit de rétractation est exclu ;
- c. les informations relatives à des garanties et au service après-vente existant ;
- d. le prix, y compris toutes taxes du produit, du service ou du contenu numérique ; pour autant que d'application, les frais de livraison ; ainsi que le mode de paiement, de livraison ou d'exécution de la convention à distance ;
- e. les conditions de réalisation de la convention, si la convention a une durée de plus d'un an ou est conclue pour une durée illimitée ;
- f. dans le cas où le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation (voir annexe I).

6. Dans le cas d'une transaction à durée, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 – Droit de rétractation

En cas de produits :

1. Le consommateur peut résilier une convention relative à l'achat d'un produit pendant un délai de rétractation d'au moins 14 jours, sans indication de motifs. L'entrepreneur peut questionner le consommateur quant au motif de la rétractation, mais ne peut obliger ce dernier à indiquer sa (ses) raison(s).

2. Le délai de rétractation cité à l'alinéa 1er commence à courir le jour suivant celui où le consommateur, ou un tiers autre que le transporteur et préalablement désigné par le consommateur, a reçu le produit, ou :

- a. dans le cas de produits multiples commandés par le consommateur dans une seule commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut refuser une commande de produits multiples avec une date de livraison différente à condition qu'il en ait informé le consommateur préalablement au processus de commande et d'une manière claire ;
- b. dans le cas de la livraison d'un produit composé de différents lots ou de pièces multiples : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier lot ou la dernière pièce ;
- c. dans le cas des conventions portant sur la livraison régulière de produits pendant une période de temps définie : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

En cas de services et de contenu numérique non fourni sur un support matériel :

3. Le consommateur peut résilier, sans indication de motifs, une convention de services et une convention pour la livraison de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant un délai d'au moins 14 jours. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de la rétractation, mais ne peut obliger ce dernier à indiquer sa (ses) raison(s).

4. Le délai de rétractation cité à l'alinéa 3 court à compter du jour suivant celui de la conclusion de la convention.

Délai de rétractation prolongé pour les produits, les services et le contenu numérique non fourni sur un support matériel en cas de non-information sur le droit de rétractation :

5. Si l'entrepreneur a omis de communiquer les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation ou de fournir le modèle de formulaire de rétractation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois à compter de la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément aux alinéas précédents du présent article.

6. Si l'entrepreneur a communiqué au consommateur les informations visées à l'alinéa précédent dans un délai de douze mois à compter de la date de début du délai de rétractation initial, le délai de rétractation expire au terme d'une période de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation

1. Pendant le délai de rétractation, le consommateur manipulera consciencieusement le produit et l'emballage. Il ne débarrera et n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit. Le point de départ ici est que le consommateur peut seulement utiliser et inspecter le produit tel qu'il pourrait le faire dans un magasin.

2. La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du produit résultant de manipulations du produit qui vont plus loin que ce qui est permis à l'alinéa 1er.

3. Le consommateur n'est pas responsable de la perte de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni, avant ou au moment de la conclusion de la convention, toutes les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation.

Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais de celui-ci

1. Lorsque le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il le signale à l'entrepreneur pendant le délai de rétractation, au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière dénuée d'ambiguïté.

2. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (une personne habilitée à cet égard par) l'entrepreneur, sans délai et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication visée à l'alinéa 1er. Ce délai est respecté si le consommateur renvoie le produit avant l'expiration du délai de rétractation.

3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, si le produit est aussi raisonnablement que possible intact et dans son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

4. Le risque repose sur le consommateur, et la charge de la preuve concernant l'exercice du droit de rétractation de manière correcte et dans les délais prescrits, incombe au consommateur.

5. Le consommateur supporte les coûts directs engendrés par le renvoi du produit, sauf si l'entrepreneur indique qu'il les prendra à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur qu'il doit prendre ces frais en charge.

6. Si le consommateur révoque la convention après avoir d'abord expressément demandé que la prestation du service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité qui n'ont pas été conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée commence pendant le délai de rétractation, le consommateur est redevable à l'entrepreneur d'un montant qui est proportionnel à la partie de l'obligation qui n'a pas été respectée par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par comparaison au respect total de l'obligation.

7. Le consommateur ne supporte pas de frais pour l'exécution de services ou la livraison d'eau, de gaz ou d'électricité, qui ne sont pas rendus prêts à la vente dans un volume ou une quantité restreint(e), ou à la livraison de chauffage urbain, dans les cas suivants :

a. si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation et sur l'indemnisation de frais en cas de rétractation, ou s'il n'a pas fourni le modèle de formulaire de rétractation ; ou encore

~~b. si le consommateur n'a pas expressément demandé que l'exécution du service commence pendant le délai de rétractation.~~

b. le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou de la livraison de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant la période de réflexion.

8. Le consommateur ne supporte pas de frais pour la livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel, dans les cas suivants :

a. si, préalablement à la livraison de celui-ci, il n'a pas donné son accord exprès pour que l'exécution commence avant la fin du délai de rétractation ;

b. s'il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son accord ; ou

c. si l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.

9. Lorsque le consommateur fait usage de son droit de rétractation, toutes les conventions complémentaires sont dissoutes de plein droit.

Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Lorsque l'entrepreneur permet la communication relative à l'exercice du droit de rétractation par le consommateur de manière électronique, il envoie après réception de cette communication, sans délai, un accusé de réception.

2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements reçus de la part du consommateur, y

compris, le cas échéant, les frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai et en tout état de cause dans les 14 jours suivant celui où le consommateur lui signale la rétractation. Sauf si l'entrepreneur propose de récupérer lui-même le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur démontre qu'il a renvoyé le produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

3. L'entrepreneur utilise, pour le remboursement, le même mode de paiement que le consommateur a utilisé, sauf si le consommateur marque son accord sur une autre méthode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

4. Lorsque le consommateur a opté pour un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires découlant du fait que le consommateur a choisi la méthode plus onéreuse.

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de révocation, mais seulement si l'entrepreneur l'a mentionné clairement dans l'offre, du moins en temps opportun avant la conclusion de la convention :

1. Les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier, sur lesquelles l'entrepreneur n'a pas d'influence et qui peuvent se produire dans le délai de révocation ;
2. Les conventions qui ont été conclues pendant une vente publique. Par vente publique, on entend une méthode de vente par laquelle des produits, du contenu digital et/ou des services sont offerts par l'entrepreneur au consommateur qui est personnellement présent ou qui reçoit la possibilité d'être personnellement présent à la vente publique, sous la direction d'un maître de vente, et par laquelle le plus offrant est obligé d'acheter les produits, le contenu digital et/ou les services ;
3. Les conventions de service, après exécution complète du service, mais seulement lorsque :
 - a. l'exécution a commencé avec l'accord exprès et préalable du consommateur ; et lorsque
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de révocation aussitôt que l'entrepreneur a entièrement exécuté la convention ;
4. Les voyages tout compris tels que visés à l'article 7:500 C. civ. et les conventions de transport de personnes ;
5. Les conventions de service pour la mise à disposition d'un logement, lorsqu'il est prévu dans la convention une certaine date ou période d'exécution et autrement qu'à des fins d'habitation, de transport de marchandises, de services de location de voiture et de restauration collective ;
6. Les conventions relatives aux passe-temps, lorsqu'il est prévu dans la convention une certaine date ou période d'exécution ;

7. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont produits sur la base d'un choix ou d'une décision individuel(le) du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
8. Les produits qui périssent rapidement ou qui ont une date d'expiration limitée ;
9. Les produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne sont pas appropriés pour un renvoi et dont les scellés ont été rompus après livraison ;
10. Les produits qui, après livraison, ont été, par leur nature, irrévocablement mélangés avec d'autres produits ;
11. Les boissons alcooliques dont le prix a été convenu au moment de la conclusion de la convention, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a pas d'influence ;
12. Les enregistrements audio et vidéo et les programmes d'ordinateur scellés, dont les scellés ont été rompus après la livraison ;
13. Les journaux, revues ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
14. La livraison de contenu digital autre que sur un support matériel, mais seulement lorsque :
 - a. l'exécution a commencé avec l'accord exprès et préalable du consommateur ; et lorsque
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd ainsi son droit de révocation.

Article 11 – Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou des services offerts ne sont pas augmentés, sauf modifications de prix qui sont la conséquence de changements dans les tarifs de la TVA.
2. En dérogation à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut offrir à des prix variables des produits ou services dont les prix sont liés à des fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de l'entrepreneur. Cette liaison à des fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs, sont mentionnés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix qui ont lieu dans les 3 mois suivant l'établissement de la convention ne sont permises que si elles sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix qui ont lieu à partir de 3 mois suivant l'établissement de la convention ne sont permises que si l'entrepreneur a stipulé cette possibilité et si : a. celles-ci sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales ; ou b. le consommateur est habilité à résilier la convention à partir du jour où l'augmentation de prix prend cours.
5. Les prix cités dans l'offre de produits ou de services sont TVA incluse.

Article 12 – Respect de la convention et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services satisfont à la convention, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables d'adéquation et/ou d'utilisabilité et aux prescriptions des autorités et/ou dispositions légales existant à la date de l'établissement de la convention. Si cela a été convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est approprié pour un usage autre que son utilisation normale.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur ou par son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite jamais les droits et actions légaux que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur en vertu de la convention si l'entrepreneur a manqué au respect de sa part de la convention.
3. Par "garantie supplémentaire", il est entendu toute obligation de l'entrepreneur ou de son fournisseur, importateur ou producteur, par laquelle celui-ci accorde au consommateur certains droits ou actions qui vont plus loin que ce à quoi celui-ci est légalement tenu au cas où il n'aurait pas respecté sa part de la convention.

Article 13 – Livraison et exécution

1. L'entrepreneur veillera à réceptionner et à exécuter les commandes de produits et à apprécier les demandes de prestations de service le plus consciencieusement possible.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a notifiée à l'entrepreneur.
3. Dans le respect de ce qui a été mentionné à ce sujet à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec toute la célérité désirée, et en tout état de cause au plus tard dans les 30 jours, sauf si une autre date de livraison a été convenue. Si la fourniture accuse du retard, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après qu'il a passé la commande. Le consommateur a, dans ce cas, le droit de résilier la convention sans frais et a droit à une éventuelle indemnisation.
4. Après la résiliation effectuée conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera sans délai le montant que le consommateur a payé.
5. Le risque de détérioration et/ou de disparition de produits repose sur l'entrepreneur jusqu'au moment de la fourniture au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et communiqué à l'entrepreneur, sauf s'il en a été expressément convenu autrement.

Article 14 – Transactions à durée : durée, résiliation et reconduction

Résiliation :

1. Le consommateur peut résilier une convention qui a été conclue pour une durée indéterminée et qui vise la livraison régulière de produits (en ce compris l'électricité) ou

de services, à tout moment, moyennant le respect des règles en matière de préavis convenues à cette fin et d'un délai de préavis d'au moins un mois.

2. Le consommateur peut résilier une convention qui a été conclue pour une durée déterminée et qui vise à la livraison régulière de produits ou de services, à tout moment avant la fin de la période déterminée, moyennant le respect des règles en matière de préavis convenues à cette fin et d'un délai de préavis d'au moins un mois.

3. Le consommateur peut résilier les conventions citées aux alinéas précédents :
- à tout moment et sans limitation à une résiliation à un certain moment ou dans une certaine période ;
- au moins de la même manière que celles-ci ont été conclues par lui ;
- toujours avec le même délai de préavis que celui stipulé par l'entrepreneur pour lui-même.

Reconduction :

4. Une convention qui a été conclue pour une durée limitée et qui vise la livraison régulière de produits (en ce compris l'électricité) ou de services, ne peut être tacitement reconduite ou renouvelée pour une durée déterminée.

5. En dérogation à l'alinéa précédent, une convention qui a été conclue pour une durée déterminée et qui vise à livrer régulièrement des journaux et revues quotidiens et hebdomadaires peut être prolongée tacitement pour une durée déterminée de maximum trois mois, lorsque le consommateur peut résilier cette convention prolongée avant la fin de la prolongation, moyennant une période de préavis de maximum un mois.

6. Une convention qui a été conclue pour une durée déterminée et qui vise à livrer régulièrement des produits ou services, peut seulement être prolongée tacitement pour une durée indéterminée lorsque le consommateur peut résilier à tout moment, moyennant une période de préavis de maximum un mois. La période de préavis est de maximum trois mois au cas où la convention vise la livraison, mais moins d'une fois par mois, de journaux et de revues quotidiens et hebdomadaires.

7. Une convention à durée déterminée de livraison régulière pour faire connaissance de journaux et de revues quotidiens et hebdomadaires (abonnement à l'essai ou pour faire connaissance) n'est pas poursuivie tacitement et se termine automatiquement après expiration de la période d'essai ou pour faire connaissance.

Durée :

8. Une convention à durée limitée de livraison pour prendre connaissance de journaux et de revues quotidiens et hebdomadaires (abonnement à l'essai ou pour prendre connaissance) n'est pas poursuivie tacitement et se termine automatiquement après expiration de la période d'essai ou pour prendre connaissance.

Article 15 – Paiement

1. Sauf mention contraire dans la convention ou dans des conditions complémentaires,

les montants dus par le consommateur doivent être acquittés dans les 14 jours suivant le début du délai de rétractation ou, en l'absence d'un délai de rétractation, dans les 14 jours suivant la conclusion de la convention. Dans le cas d'une convention portant sur la prestation d'un service, ce délai commence à courir le jour suivant celui où le consommateur a reçu la confirmation de la convention.

2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, le consommateur ne peut jamais être obligé par une clause insérée dans des conditions générales, à verser un acompte de plus de 50 %. Lorsqu'un acompte est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) en question, avant que l'acompte stipulé n'ait été payé.

3. Le consommateur a le devoir de signaler sans délai à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.

4. Au cas où le consommateur ne respecterait pas son (ses) obligation(s) de paiement dans les délais prescrits, celui-ci sera redevable, après que l'entrepreneur aura attiré son attention sur le retard de paiement et que l'entrepreneur aura accordé au consommateur un délai de 14 jours pour encore satisfaire à son (ses) obligation(s) de paiement, et après l'absence de paiement dans ce délai de 14 jours, de l'intérêt légal sur le montant restant dû, et l'entrepreneur sera habilité à facturer les frais de recouvrement extrajudiciaire qu'il aura encourus. Ces frais de recouvrement sont de maximum : 15 % sur les montants ouverts jusqu'à € 2.500; 10 % sur la tranche suivante de € 2.500 et 5 % sur la tranche suivante de € 5.000, avec un minimum de € 40. L'entrepreneur peut déroger aux montants et pourcentages cités au bénéfice du consommateur.

5. Le consommateur peut payer les produits au moyen d'une transaction bancaire (Bancontact), par carte de crédit (les cartes de crédit suivantes sont acceptées : VISA, Mastercard) ou par Afterpay. Pour examiner la validité d'une carte de crédit, l'entrepreneur ou une partie désignée en tant que tierce partie peuvent exécuter une vérification de carte. La carte de crédit du consommateur n'est pas chargée au moment de cette vérification, mais seulement au moment de la transaction ou peu de temps après. Avec Afterpay, la vérification et l'acceptation ont lieu par Afterpay.

Article 16 – Règlement des réclamations

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure en matière de réclamations suffisamment communiquée et traite la réclamation conformément à cette procédure.

2. Les réclamations relatives à l'exécution de la convention doivent être introduites, accompagnées d'une description claire et complète, auprès de l'entrepreneur, et ce avec toute la célérité désirée après que le consommateur a constaté les défauts.

3. Il est répondu aux réclamations introduites auprès de l'entrepreneur dans un délai de 14 jours à compter de la date de leur réception. Lorsqu'une réclamation requiert un délai de traitement plus long prévisible, l'entrepreneur répond dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication informant le consommateur quand il peut

attendre une réponse plus détaillée.

4. Pour un règlement des réclamations avec un consommateur belge, ce dernier peut introduire une plainte sur la page des consommateurs de BeCommerce. Cela peut se faire par le biais d'un [formulaire de réclamation](#) disponible en ligne. La plainte est envoyée tant vers l'entrepreneur concerné que vers BeCommerce.

5. Le consommateur doit en tout cas donner à l'entrepreneur 4 semaines pour résoudre la réclamation d'un commun accord. Après ce délai naît un litige qui est susceptible du mécanisme du règlement des litiges.

6. Les Conditions Générales et un résumé de la commande sont envoyés dans l'e-mail de confirmation de commande.

Article 17 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

1. Les conventions conclues entre l'entrepreneur et le consommateur et auxquelles les présentes conditions générales ont trait, sont exclusivement régies par le droit belge.

2. Les litiges survenant entre le consommateur et l'entrepreneur au sujet de l'établissement ou de l'exécution de conventions ayant trait à des produits et services fournis ou à fournir par cet entrepreneur peuvent, dans le respect de ce qui est établi ci-après, être soumis tant par le consommateur que par l'entrepreneur soit au Service de Médiation pour le Consommateur de l'État fédéral, soit à la [Plateforme de Résolution en Ligne](#) des Litiges de l'Union européenne.

3. Les dispositions qui complètent les ou dérogent aux présentes conditions générales ne peuvent léser le consommateur et doivent être établies par écrit ou bien d'une manière telle que celles-ci puissent être stockées par le consommateur, d'une manière accessible, sur un support durable de données.

Article 18 – Garantie de la branche

1. Samsung.com/be est membre de BeCommerce. La plateforme belge à l'appui d'une entreprise digitale et de sécurité des consommateurs à l'égard d'entreprises digitales. SeventyOne est certifiée par un institut indépendant. La certification offre au consommateur au moins ces 5 garanties :

1. Savoir avec qui il fait des affaires et comment il peut approcher facilement l'entreprise
2. La sécurité et la vie privée
3. Le temps de réflexion : 14 jours
4. Le paiement sécurisé
5. La médiation indépendante dans le cadre des réclamations

Vous lirez [ici](#) tout sur le label BeCommerce

Article 19 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou bien dérogeant aux présentes conditions générales ne peuvent être en la défaveur du consommateur et elles doivent être fixées par écrit ou bien d'une telle manière que celles-ci peuvent être stockées sur un support durable de données par le consommateur, d'une façon accessible.

Article 20 – Conformité et garantie

L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services satisfont à la convention, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou prescriptions de l'État existantes à la date d'établissement de la convention.

Annexe I : Formulaire modèle pour une révocation

Formulaire modèle pour une révocation

(ne remplir et renvoyer ce formulaire que lorsque vous désirez révoquer la convention)

- A : [nom de l'entrepreneur]
[adresse géographique de l'entrepreneur]
[numéro de fax de l'entrepreneur, si disponible]
[adresse e-mail ou adresse électronique de l'entrepreneur]
- Je/Nous* vous communique/communiquons* par la présente, que je/nous* révoque/révoquons* notre convention concernant la vente des produits suivants :
[indication du produit]*
la livraison du contenu digital suivant : [indication du contenu digital]*
la prestation du service suivant : [indication du service]*,
- Commandé le*/reçu le* [date de la commande en cas de services ou date de réception en cas de produits]
- [Nom du (des) consommateur(s)]
- [Adresse du (des) consommateur(s)]
- [Signature du (des) consommateur(s)] (seulement lorsque ce formulaire est introduit sur papier)

* Biffer les mentions non applicables ou remplir ce qui est d'application.

ATTENTION : Retourner un paquet via Samsung est gratuit lorsque vous demandez le retour par le biais du site web ou du service clients. Lorsque vous choisissez d'utiliser le formulaire modèle ci-dessus, le client prendra les frais d'envoi à son compte.