SAMSUNG

Bijzondere actievoorwaarden – Exclusief bij samsung.com

Ontvang nu tot €250 extra inruilvoordeel bij aankoop van een geselecteerde TV of Soundbar.

Promotie
Bij aankoop van een promotiemodel TV of Soundbar op samsung.com ontvang je nu tot €250 extra inruilvoordeel direct verrekend in je winkelwagen.

Deze promotie loopt van 16 november 2026 t.e.m. 30 november 2026 (aankoopdatum) en zolang de voorraad strekt. Deze promotie kan worden gecombineerd met andere promoties op de deelnemende modellen. Deze promotie is alleen geldig voor deelnemers vanaf 18 jaar.

Samsung levert de producten volgens de levervoorwaarden van Samsung.com zoals vermeld op https://www.samsung.com/be/shop-advantages/#delivery-installation

Deelnemende promotiemodellen
Deze promotie geldt voor de volgende modellen:

Modelcode	Extra inruilvoordeel	Totaal inruilvoordeel
MRE85R95HATXXN	€250	€500
QE83S99HAEXXN	€200	€400
MRE75R95HATXXN	€150	€300
QE77S99HATXXN	€150	€300
QE77S95HFTXXN	€150	€300
QE83S90HAEXXN	€150	€300
QE85LS03HWUXXN	€150	€300
MRE65R95HATXXN	€100	€200
QE65S99HATXXN	€100	€200
QE65S95HFTXXN	€100	€200
QE77S94HATXXN	€100	€200
MRE85R85HAUXXN	€100	€200
QE75LS03HWUXXN	€100	€200
QE55S99HATXN	€100	€200
QE55S95HFTXXN	€50	€100
QE48S95HAEXXN	€50	€100
QE65S94HAEXXN	€50	€100
QE55S94HAEXXN	€50	€100
QE48S94HAEXXN	€50	€100
QE42S94HAEXXN	€50	€100
MRE75R87HAUXXN	€50	€100
MRE65R87HAUXXN	€50	€100
MRE55R87HAUXXN	€50	€100
QE75QN82HAUXXN	€50	€100
QE48S94HAEXXN	€50	€100
QE42S94HAEXXN	€50	€100
QE65QN82HAUXXN	€50	€100
QE85QN1EHAUXXN	€50	€100
QE65LS03HWUXXN	€50	€100
QE55LS03HWUXXN	€50	€100
HW-Q990H/XN	€50	€100

Deze promotie is alleen geldig indien je het deelnemende model hebt gekocht in België en bij samsung.com (samsung.com/be/).

Deelnemen
1. Plaats een deelnemend model in je samsung.com winkelwagen.
2. Het voordeel wordt direct verrekend in je winkelwagen.

Retourneren
Toch niet tevreden? Als je jouw product wilt retourneren dan dien je het product aan ons terug te sturen. Indien wij het product niet ontvangen dan kunnen wij de aankoop niet ontbinden en het aankoopbedrag niet terugstorten.

Ruilen
Je Samsung product kan geruild worden, hiervoor kun je een retourproces starten. Indien je het product wilt omruilen voor een ander model dan dien je de gehele aankoop aan ons te retourneren en een nieuwe bestelling te plaatsen. Let op, ruilen buiten de promotieperiode betekent dat de promotie verlopen is en deze niet meer geldig is op de volgende bestelling.

Als je vragen en opmerkingen hebt over je deelname aan deze exclusieve Samsung.com promotie, kun je contact met ons opnemen via de contactpagina: https://www.samsung.com/be/support/contact/

Door deelname aan de promotie verklaar je dat je akkoord gaat met de Algemene Actievoorwaarden (zie hieronder) en deze Bijzondere Actievoorwaarden van Samsung.

Algemene Verkoopvoorwaarden Online Shop Samsung Electronics Benelux B.V.

Laatste update april 2026

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities
Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
Artikel 3 - Toepasselijkheid
Artikel 4 - Het aanbod
Artikel 5 - De overeenkomst
Artikel 6 - Herroepingsrecht
Artikel 7 - Uw verplichtingen tijdens de bedenktermijn
Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht en kosten daarvan
Artikel 9 - Onze verplichtingen bij herroeping
Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
Artikel 11 - De prijs
Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
Artikel 13 - Levering en uitvoering
Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
Artikel 15 - Betaling
Artikel 16 - Klachtenregeling
Artikel 17 - Geschillen
Artikel 18 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Met de verwijzingen “**wij**” en “**ons**” in deze algemene voorwaarden, verwijzen wij naar Samsung Electronics Benelux B.V.
Met de verwijzingen “**u**” en “**uw**” in deze algemene voorwaarden, verwijzen we naar de consument (natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit).

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij u producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door ons worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en ons;
2. **Bedenktermijn:** de termijn waarbinnen u gebruik kan maken van uw herroepingsrecht;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
5. **E-store**: de online shop van Samsung Electronics Benelux B.V. beschikbaar via https://www.samsung.com/nl en https://www.samsung.com/be/ en onze E-Store App.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van u om binnen de bedenktermijn af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen ons en u wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
8. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping.
9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat u en wij gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

<u>Nederland:</u>
Samsung Electronics Benelux B.V.
Evert van de Beekstraat 310, 1118 CX Schiphol

KvK-nummer: 27157139
Btw-identificatienummer: NL008871978B01
Zie ook onze website https://www.samsung.com/nl/support/contact/#contactinfo voor meer informatie over manieren om contact met ons op te nemen.

België:
Samsung Electronics Benelux B.V.
Leonardo da Vincilaan 19E, 1831 Machelen (Diegem)

KBO-nummer: 0472.450.079
Btw-identificatienummer: BTW BE 0472.450.079

Zie ook onze website https://www.samsung.com/be/support/contact/#contactinfo of https://www.samsung.com/be_fr/support/contact/#contactinfo voor meer informatie over manieren om contact met ons op te nemen.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van ons via onze E-store en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ons en u via onze E-store, voor zover u handelt als consument (natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit).
2. Wij zullen deze algemene voorwaarden aan u beschikbaar stellen, voordat u uw bestelling bevestigt. Wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zullen we voordat u uw bestelling plaatst, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden zijn in te zien en zullen we op uw verzoek deze algemene voorwaarden zo spoedig mogelijk kosteloos toesturen. Door bevestiging van uw bestelling gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden.
3. We adviseren u deze algemene voorwaarden door te lezen, omdat hierin staat omschreven wat u kunt verwachten. Daarnaast adviseren we u deze algemene voorwaarden te downloaden en op te slaan, zodat u deze op een later tijdstip ook kunt nalezen.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden of actievoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Ons aanbod op de E-store is enkel gericht op aankopen voor persoonlijk gebruik. Wij behouden ons het recht voor om bestellingen waarvan wij vermoeden (bv. op basis van de ordergrootte) dat deze voor commerciële doeleinden bestemd zijn, te weigeren of te annuleren.
2. Om ervoor te zorgen dat u een goede beoordeling kunt maken over ons aanbod, doen wij ons best u op onze E-store, in deze algemene voorwaarden en tijdens uw bestelling zo goed en volledig mogelijk te informeren over de producten, de diensten en/of digitale inhoud, ons aanbod en uw rechten en verplichtingen.
3. Wanneer ons aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft en/of onder voorwaarden geschiedt, zullen we dat bijvoorbeeld bij het aanbod melden.
4. Ondanks onze inspanningen, kan het voorkomen dat deze informatie toch fouten of vergissingen bevat. Wanneer het gaat om kennelijke vergissingen of fouten, zullen deze ons niet binden.
5. De producten die worden aangeboden in de webshop van Samsung bestaan uit *consumer electronics* met inbegrip van, maar zonder beperking, mobiele telefoons, tablets, huishoudelijke apparaten, televisies, audio apparatuur en *wearables*.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand – onder voorbehoud van lid 4 hieronder – op het moment dat u ons aanbod aanvaardt in de E-store en voldoet aan de gestelde voorwaarden. Een uitzondering hierop is, wanneer wij goede redenen hebben om de overeenkomst niet aan te gaan (zie hiervoor het vierde lid). In dat geval zullen wij beslissen uw bestelling niet te accepteren. Er zal dan geen koopovereenkomst tot stand komen. Wij zullen u van deze beslissing en de reden daarvan op de hoogte stellen.
2. Na aanvaarding sturen we u – wanneer we uw bestelling accepteren – een bevestiging van uw aanvaarding met daarin informatie over uw bestelling.
3. Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgen voor een veilige webomgeving. Indien u elektronisch betaalt, zullen we daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen. Voor meer informatie over hoe en waarom Samsung uw persoonsgegevens verwerkt bij het gebruik van de E-store, ga naar https://www.samsung.com/nl/info/shop-privacy/ (Nederland) of https://www.samsung.com/be/info/shop-privacy/ of https://www.samsung.com/be_fr/info/shop-privacy/ (België).
4. In de volgende omstandigheden zijn we gerechtigd de bestelling niet te accepteren, te annuleren of niet uit te leveren- al of niet voorafgegaan door vernietiging van de overeenkomst voor zover deze reeds tot stand was gekomen - of aan de uitvoering van de koopovereenkomst bijzondere voorwaarden te verbinden:

a. we twijfelen of u aan uw betalingsverplichtingen of enige andere verplichtingen uit de koopovereenkomst of deze algemene voorwaarden zult (kunnen) voldoen;
b. we een vermoeden hebben dat u of de koopovereenkomst betrokken is bij enige vorm van misbruik of fraude, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen ieder vermoeden van het bestaan van een handeling die in strijd is met deze voorwaarden, dan wel erop is gericht het normale bestel- of leveringsproces te verstoren of te omzeilen, gebruik te maken van onrechtmatige wijzen van betaling (credit card fraude hieronder begrepen);
c. we worden verzocht door een bij de koop betrokken derde (zoals een creditcard maatschappij, dienstverlener, etc) om de koop niet te accepteren of te annuleren; of
d. er enige andere feiten of factoren zijn die ons doen twijfelen of we verantwoord een overeenkomst op afstand met u kunnen aangaan.

5. Wij verkopen onze producten onder de ontbindende voorwaarde dat u alle uit de koopovereenkomst en aanverwante overeenkomsten voorvloeiende verplichtingen tijdig nakomt. Hieronder vallen ook verplichtingen die voortvloeien uit niet nakoming of uit ontbinding en vernietiging van de koopovereenkomst en aanverwante overeenkomsten. Worden deze verplichtingen niet tijdig nagekomen, dan vervalt de overeenkomst. Dit betekent dat wij eigenaar worden van de producten. Als eigenaar hebben wij bijvoorbeeld het recht om het product terug te eisen of het recht om het product op afstand te vergrendelen. Producten die als vermist of gestolen worden opgegeven, worden ook teruggevorderd en/of vergrendeld. Wanneer een apparaat wordt vergrendeld, zijn de gegevens die erop werden opgeslagen niet meer toegankelijk. U zult een externe back-up van u gegevens moeten maken. Wij zijn onder deze omstandigheden niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens noch voor de onmogelijkheid van het gebruik van u product. Als u het product verkoopt dien u de koper te informeren dat we de teruggave zullen eisen van het product of het product op afstand zullen vergrendelen als u niet aan u verplichtingen ugens ons hebt voldaan.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. U kunt een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktermijn van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden, tenzij wij duidelijk aan u hebben laten weten dat er een andere bedenktermijn geldt voor het specifieke product.. Deze periode wordt ook wel uw bedenktermijn genoemd.
2. De in lid 1 genoemde bedenktermijn gaat in op de dag nadat u, of een vooraf door u aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
   a. als u in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product heeft ontvangen;
   b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
   c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. U kunt een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden, tenzij wij duidelijk aan u hebben laten weten dat er een andere bedenktermijn geldt voor de specifieke dienst of digitale inhoud (zonder afbreuk te doen aan uw wettelijke herroepingstermijn van 14 dagen). Deze bedenktermijn gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Artikel 7 – Uw verplichtingen tijdens de bedenktermijn

1. U hoeft ons niet een reden te geven waarom u gebruik wilt maken van de bedenkermijn, maar u zult wel zorgvuldig om moeten gaan met het product en de verpakking tijdens de bedenktermijn. Hiermee bedoelen we dat u het product alleen zult uitpakken en gebruiken voor zover dat nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat u het product alleen bekijkt en gebruikt op een manier, zoals u dit ook in een winkel zou mogen doen.
2. Wanneer u op een andere – verdergaande – wijze dan de hiervoor omschreven wijze bent omgegaan met het product en is hierdoor waardevermindering ontstaan, dan zullen wij u de kosten hiervoor in rekening brengen wanneer u gebruik maakt van uw bedenktermijn.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht en kosten daarvan

1. Als u gebruik wilt maken van uw herroepingsrecht moet u dit binnen de bedenktermijn aan ons laten weten op een van de daartoe geëigende wegen. U kunt hiervoor bijvoorbeeld contact opnemen met onze Klantenservice, waarbij u duidelijk moet laten weten dat u gebruik wenst te maken van uw herroepingsrecht. U kunt hiervoor het modelformulier voor herroeping gebruiken, opgenomen in bijlage bij deze algemene voorwaarden, of een andere ondubbelzinnige verklaring afgeven waarin u verklaart de overeenkomst te herroepen.
2. Wanneer u deze melding via elektronische wijze doet, sturen wij u zo spoedig mogelijk na ontvangst van uw melding een ontvangstbevestiging.
3. U zult vervolgens zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, het product terugsturen of overhandigen aan ons – of aan iemand die door ons hiervoor is gemachtigd. Dit geldt niet wanneer wij hebben aangeboden het bij u te komen afhalen.
4. U zult het product terug moeten sturen met alle geleverde toebehoren, inclusief een ontvangen extra product als onderdeel van een promotie, in originele staat en indien redelijkerwijs mogelijk originele verpakking, en conform de door ons gegeven (redelijke) instructies.
5. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij u.
6. U draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Dit geldt uiteraard niet wanneer u gebruik maakt van het door ons verstrekte retourlabel voor de terugzending, in dat geval zal de terugzending gratis zijn.
7. Wanneer u een dienst bij ons heeft besteld en u ons uitdrukkelijk heeft verzocht al tijdens de bedenktermijn met het verrichten van de dienst te beginnen, zult u ons een bedrag verschuldigd zijn dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door ons is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis. Wanneer de dienst volledig is uitgevoerd binnen de bedenktermijn, zult u – als voldaan is aan de voorwaarden genoemd in artikel 10.1 (a) - geen herroepingsrecht meer toekomen.
8. Ook wanneer u een digitale inhoud welke niet op een materiele drager wordt geleverd bij ons bestelt, zult u de kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van deze digitale inhoud moeten vergoeden, tenzij:
   a. u voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenkermijn;
   b. u niet heeft erkend uw herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van uw toestemming; of
   c. wij hebben nagelaten deze verklaring van u te bevestigen.
9. Wanneer u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten automatisch ook ontbonden.

Artikel 9 – Onze verplichtingen bij herroeping

1. Wanneer u ons heeft medegedeeld dat u gebruik wilt maken van uw herroepingsrecht en het product is teruggestuurd, dan betalen wij u zo spoedig mogelijk - maar in ieder geval binnen 14 dagen vanaf de dag van deze mededeling door u – alle betalingen aan ons, inclusief de door leveringskosten van de door ons aangeboden standaard (minst kostbare) leveringsmethode terug. Wanneer u heeft gekozen voor een duurdere leveringsmethode, zullen wij de bijkomende kosten voor deze duurdere methode niet terugbetalen. Wij zullen bij deze terugbetaling de eventueel door u ontvangen korting op de door uw ontbonden bestelling verrekenen.
2. Tenzij anders is overeengekomen, zullen wij het bedrag kosteloos via hetzelfde betaalmiddel terugbetalen als waarmee de oorspronkelijke transactie is verricht.
3. Tenzij wij hebben aangeboden het product zelf af te halen, kunt u ons pas verzoeken de terugbetaling te verrichten nadat wij uw product hebben ontvangen of nadat u heeft aangetoond dat u het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Ten aanzien van de volgende producten en diensten heeft u geen herroepingsrecht:
   a. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
      - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van u; en
      - u heeft verklaard dat u uw herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
   b. Volgens specificaties van u vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van u, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
   c. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
   d. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
   e. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
   f. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, tenzij:

- de nakoming is begonnen zonder uw uitdrukkelijke voorafgaande instemming; en
- U niet heeft erkend heeft dat u daarmee uw herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs

1. In afwijking van het vorige lid kunnen wij producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar wij geen invloed op hebben, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, wordt bij het aanbod vermeld.
2. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen op onze E-store zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. U heeft op basis van de wet het recht op een normaal functionerend product. Gaat uw aankoop eerder stuk dan u mocht verwachten, dan kunt u ons dit laten weten. Wij zullen dan een oplossing bieden conform de wettelijke garantiebepalingen hierover, wat inhoudt dat u in geval van een non-conform product recht heeft op gratis herstel of vervanging. In België is de termijn van de wettelijke garantie 2 jaar.
2. Hiernaast bieden wij in veel gevallen ook een aanvullende (fabrieks)garantie voor onze producten. Wanneer wij een aanvullende garantie bieden op een product, wordt dat duidelijk op onder andere onze E-store gecommuniceerd. Meer informatie hierover vindt u op https://www.samsung.com/nl/support/warranty/ (Nederland) of https://www.samsung.com/be/support/warranty/ en https://www.samsung.com/be_fr/support/warranty/ (België). Deze aanvullende garantie beperkt uw wettelijke rechten als omschreven in de vorige paragraaf niet.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. Wij zullen de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen en zullen de door ons aanvaarde bestellingen zo spoedig mogelijk op het door u opgegeven adres leveren, maar in ieder geval binnen 30 dagen.
2. Bij veel van onze producten kunt u een leveringsdatum kiezen (originele leverdatum) en eventueel een aanvullende mogelijkheid om deze te verzetten tot maximum 14 kalenderdagen na de originele leverdatum. Wanneer het product niet in ontvangst is genomen bij een tweede leveringspoging, of binnen maximum 14 kalenderdagen na de originele leverdatum, wordt uw overeenkomst automatisch ontbonden en wordt uw order automatisch retour gestuurd naar Samsung. In dat geval zullen wij geen nieuwe poging doen om de bestelling af te leveren en zullen wij het door u betaalde aankoopbedrag terugbetalen.
3. Wanneer de bezorging toch vertraging ondervindt, of wanneer een bestelling niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hierover een bericht. U heeft in dat geval het recht de overeenkomst te ontbinden. Na ontbinding door u zullen wij u het door u betaalde bedrag terugbetalen.
4. Het risico van beschadiging en/of het kwijtraken van producten berust bij ons tot het moment van bezorging aan u, of een vooraf door u aangewezen en aan ons bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. U kunt een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en opzegtermijnen.
2. U kunt een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en opzegtermijnen.
3. U kunt de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
   a. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als waarop deze bent aangegaan; en
   b. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als waartegen wij de overeenkomst kunnen opzeggen.

Verlenging

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten die stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd, zal na verlenging door u te allen tijde opgezegd kunnen worden met een opzegtermijn van één maand.

Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door u verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktermijn, of bij het ontbreken van een bedenktermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat u de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Wanneer we hebben afgesproken dat u uw bestelling vooruitbetaald, kunt u geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), voordat de overeengekomen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. U heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens direct aan ons te melden.
4. Wanneer u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, bent u, nadat u door ons op de te late betaling gewezen bent en we u een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan uw betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagentermijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en zijn wij gerechtigd de door ons gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500, 10% over de daaropvolgende € 2.500, en 5% over de volgende € 5.000, met een minimum van € 40, exclusief btw.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. Mocht u een klacht hebben, meldt het ons dan via onze Klantenservice. Zie artikel 2 voor onze customer service pagina's op Samsung.com waarop u meer informatie kunt vinden over hoe u contact met ons kunt opnemen.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat u de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden gemeld bij ons.
3. Bij ons gemelde klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door ons binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. In de orderbevestigingsmail worden de algemene voorwaarden en een samenvatting van de bestelling meegezonden.

Artikel 17 - Geschillen

1. Wij streven ernaar geschillen snel en efficiënt op te lossen. Indien u niet tevreden bent met de manier waarop wij met geschillen omgaan en u juridische stappen wilt ondernemen, dan dient u dit te doen naar – indien u in Nederland woont - Nederlands recht of – indien u in België woont – Belgisch recht. U kunt met het geschil naar de rechter gaan, in welk geval – indien u in Nederland woont - de bevoegde rechter in Nederland uitsluitend bevoegd is en – indien u in België woont – de bevoegde rechter in België uitsluitend bevoegd is.
2. Indien u in België woont, kunnen geschillen tussen u en ons over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door ons te leveren of geleverde producten en diensten, daarnaast worden voorgelegd aan de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid. Het platform is te bereiken via de volgende link: https://consumentenombudsdienst.be/nl
3. De toepasselijkheid van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden

Wij behouden ons het recht voor om deze algemene voorwaarden op elk gewenst moment en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. Een dergelijke wijziging is echter niet van toepassing op bestellingen die zijn geplaatst alvorens de herziene algemene voorwaarden op deze website zijn gepubliceerd.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan:
  [naam ondernemer]
  [geografisch adres ondernemer]
  [faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]
  [e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*
  de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*
  de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,
  herroep/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consumenten(en)]
- [Adres consument(en)]
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

LET OP: Retourneren van een pakket via Samsung is kosteloos wanneer u de retouraanvraag via de website of klantenservice aanvraagt. Wanneer u kiest bovenstaand modelformulier te gebruiken, zal u zelf de kosten van verzending voor uw rekening nemen.