SAMSUNG

Conditions particulières de l’action – Exclusif sur samsung.com

Bénéficiez dès maintenant d'une remise supplémentaire allant jusqu'à 250 € à l'achat d'un téléviseur ou d'une barre de son parmi une sélection d'appareils.

Promotion
À l'achat d'un téléviseur ou d'une barre de son en promotion sur samsung.com, vous bénéficiez désormais d'une remise supplémentaire pouvant aller jusqu'à 250 €, directement déduite de votre panier.

Cette promotion est valable du 16 novembre 2026 au 30 novembre 2026 inclus au (date d'achat) et jusqu’à épuisement des stocks. Cette promotion peut être combinée avec d'autres promotions et d'autres avantages permanents (comme la réduction échelonnée) sur les modèles participant. Cette promotion est uniquement valable pour les participants âgés de 18 ans ou plus.

Samsung livre le produit selon les conditions de livraison de samsung.com telles que reprises sur https://www.samsung.com/be_fr/shop-advantages/#delivery-installation/.

Modèles participants
Cette promotion est valable sur les modèles suivants:

Code du modèle	Avantage supplémentaire à la reprise	Avantage total à la reprise
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

Cette promotion est uniquement valable si vous avez acheté le modèle participant en Belgique et sur samsung.com (samsung.com/be_fr/).

Participation
1. Placez un model participant dans votre panier d'achat Samsung.com.
2. La réduction sera ajoutée directement à votre panier.

Renvoi
Insatisfait? Si vous souhaitez retourner votre produit, vous devez nous le retourner. Si nous ne recevons pas le produit, nous ne pouvons pas annuler l'achat ou rembourser le montant de l'achat.

Échange
Le produit peut être échangé, vous pouvez alors entamer un processus de retour. Si vous voulez échanger le moniteur contre un autre modèle, vous devez nous renvoyer l'ensemble de l'achat et passer une nouvelle commande. Attention, tout échange en dehors de la période promotionnelle signifie que la promotion est terminée et qu'elle n'est plus valable pour la nouvelle commande.

Si vous avez des questions ou des remarques concernant votre participation à cette promotion exclusive Samsung.com, vous pouvez nous contacter via la page de contact :
https://www.samsung.com/be_fr/support/contact/

En participant à la promotion, vous acceptez les Conditions Générales de l'Action et les Conditions particulières de l'action de Samsung

Conditions générales de vente Samsung Shop

Electronics Benelux B.V.

Dernière mise à jour avril 2026

Table des matières :

Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité de l'entrepreneur
Article 3 - Applicabilité
Article 4 - L'offre
Article 5 - Le contrat
Article 6 - Droit de rétractation
Article 7 - Vos obligations pendant le délai de rétractation
Article 8 - Exercice du droit de rétractation et frais y afférent
Article 9 - Nos obligations en cas de rétractation
Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
Article 11 - Le prix
Article 12 – Respect du contrat et garantie supplémentaire
Article 13 - Livraison et exécution
Article 14 - Transactions à durée : durée, résiliation et prolongation
Article 15 - Paiement
Article 16 - Règlement des réclamations
Article 17 - Litiges
Article 18 - Modifications des Conditions Générales
Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

Par les références **"nous"** et **"notre"** dans les présentes Conditions Générales, nous entendons Samsung Electronics Benelux B.V.
Par les références **"vous"** et **"votre"** dans les présentes Conditions Générales, nous entendons le consommateur (personne physique n'agissant pas à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale).

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, il est entendu par :

1. Contrat complémentaire : un contrat par lequel vous acquérez des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et par lequel ces produits, ce contenu numérique et/ou ces services sont fournis par nous ou par un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce tiers et nous ;
2. Délai de rétractation : le délai pendant lequel vous pouvez exercer votre droit de rétractation ;
3. Jour : jour calendrier ;
4. Contenu numérique : données produites et livrées sous forme numérique ;
5. E-store : la boutique en ligne de Samsung Electronics Benelux B.V. disponible via http://www.samsung.com/be_fr/ et notre E-Store App.
6. Droit de rétractation : la possibilité pour vous de renoncer au contrat à distance pendant le délai de rétractation ;
7. Contrat à distance : un contrat conclu entre nous et vous dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, et par laquelle, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, il est fait usage, exclusivement ou conjointement, d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance ;
8. Modèle de formulaire de rétractation : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes Conditions Générales.
9. Technique de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que vous et nous ne devions être réunis simultanément dans la même pièce.

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

Samsung Electronics Benelux B.V.
Leonardo da Vincilaan 19E, 1831 Machelen (Diegem)
Numéro CBE : 0472.450.079

Numéro d'identification TVA : VAT BE 0472.450.079
Voir également notre site web https://www.samsung.com/be_fr/support/contact/#contactinfo ou pour plus d'informations sur les moyens de nous contacter.

Article 3 – Applicabilité

10. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute offre que nous faisons par l'intermédiaire de notre E-store et à tout contrat à distance conclu entre nous et vous par l'intermédiaire de notre E-store, pour autant que vous agissiez en tant que consommateur (personne physique n'agissant pas à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale).
11. Nous mettrons les présentes Conditions Générales à votre disposition avant que vous ne confirmiez votre commande. Si cela n'est pas raisonnablement possible, nous vous indiquerons, avant que vous ne passiez votre commande, comment consulter les Conditions Générales et, à votre demande, nous vous enverrons gratuitement ces Conditions Générales dans les plus brefs délais. En confirmant votre commande, vous acceptez ces Conditions Générales.
12. Nous vous conseillons de lire ces Conditions Générales car elles décrivent ce à quoi vous pouvez vous attendre. Nous vous conseillons également de télécharger et de sauvegarder ces Conditions Générales pour référence ultérieure.
13. Au cas où des conditions spécifiques relatives à des produits ou services ou des conditions d'action seraient également d'application en plus des présentes Conditions Générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent en conséquence.

Article 4 - L'offre

14. Notre offre sur le E-store est destinée à des achats pour un usage personnel uniquement. Nous nous réservons le droit de refuser ou d'annuler les commandes dont nous soupçonnons (par exemple sur la base du volume de la commande) qu'elles sont destinées à des fins commerciales.
15. Afin que vous puissiez évaluer correctement notre offre, nous efforçons de vous informer sur notre E-store, dans les présentes conditions générales et lors de votre commande, de la manière la plus complète possible sur les produits, les services et/ou le contenu numérique, notre offre et vos droits et obligations.
16. Si notre offre a une durée de validité limitée et/ou est soumise à des conditions, nous l'indiquons, par exemple, dans l'offre.
17. Malgré nos efforts, ces informations peuvent contenir des erreurs ou des fautes. S'il s'agit d'erreurs ou fautes évidentes, elles ne nous engagent pas.
18. Les produits proposés dans la boutique en ligne de Samsung sont des produits électroniques grand public (« consumer electronics »), y compris, mais sans s'y limiter, des téléphones portables, des tablettes, des appareils électroménagers, des téléviseurs, des équipements audio et des wearables.

Article 5 - Le contrat

19. Le contrat est conclu - sous réserve du paragraphe 4 ci-dessous - lorsque vous acceptez notre offre dans l'E-store et que vous remplissez les conditions fixées. Cette règle ne s'applique pas lorsque nous avons de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat (voir le paragraphe 4 ci-dessous). Dans ce cas, nous déciderons de ne pas accepter votre commande. Aucun contrat d'achat ne sera alors conclu. Nous vous informerons de cette décision et de son motif.
20. Après acceptation, nous vous enverrons, si nous acceptons votre commande - une confirmation de votre acceptation contenant des informations sur votre commande.
21. Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger la transmission électronique des données et garantir un environnement web sûr. Si vous payez par voie électronique, nous prendrons les mesures de sécurité appropriées à cet effet. Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont Samsung traite vos données personnelles lors de l'utilisation de l'E-store à l'adresse https://www.samsung.com/be_fr/info/shop-privacy/.
22. Dans les circonstances suivantes, nous avons le droit de ne pas accepter, d'annuler ou de ne pas livrer la commande - indépendamment du fait que cela soit précédé par l'annulation du contrat dans la mesure où il a déjà été conclu - ou d'assortir l'exécution du contrat d'achat de conditions particulières :
    a. nous avons des doutes quant à votre capacité à remplir vos obligations de paiement ou d'autres obligations en vertu du contrat d'achat ou des présentes Conditions Générales ;
    b. nous soupçonnons que vous ou le contrat d'achat êtes impliqués dans une forme quelconque d'abus ou de fraude, y compris dans tous les cas (mais sans s'y limiter) tout soupçon d'existence d'un acte contraire aux présentes Conditions Générales, ou visant à perturber ou à contourner le processus normal de commande ou de livraison, l'utilisation de moyens de paiement illégaux (y compris la fraude à la carte de crédit) ;

c. un tiers impliqué dans l'achat (comme une société de carte de crédit, un prestataire de services, etc.) nous demande de ne pas accepter ou d'annuler l'achat ; ou
d. d'autres faits ou facteurs nous font douter de notre capacité à conclure un contrat à distance avec vous de manière responsable.

23. Nous vendons nos produits à la condition résolutoire que vous remplissiez toutes les obligations découlant du contrat d'achat et des accords connexes à temps. Cela inclut également les obligations découlant de l'inexécution ou de la dissolution et de l'annulation du contrat d'achat et des accords connexes. Si vous ne remplissez pas ces obligations à temps, le contrat devient caduc. Cela signifie que nous devenons propriétaires des produits. En tant que propriétaire, nous avons le droit, par exemple, de réclamer le produit ou de le verrouiller à distance. Les produits signalés comme disparus ou volés seront également récupérés et/ou verrouillés. Lorsqu'un appareil est verrouillé, les données qui y sont stockées ne sont plus accessibles. Vous devrez effectuer une sauvegarde externe de vos données. Dans ces conditions, nous ne sommes pas responsables de la perte de données ou de l'impossibilité d'utiliser votre produit. Si vous vendez le produit, vous devez informer l'acheteur que nous exigerons le retour du produit ou que nous le verrouillerons à distance si vous n'avez pas rempli vos obligations envers nous.

Article 6 – Droit de rétractation

Pour les produits :

24. Vous pouvez résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant le délai de rétractation légal de 14 jours sans fournir de motifs, à moins que nous vous ayons clairement informé qu'un délai de réflexion différent s'applique au produit spécifique. Cette période est également appelée période de réflexion.
25. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où vous, ou un tiers désigné à l'avance par vous et autre que le transporteur, avez reçu le produit, ou :
    e. si vous avez commandé plusieurs produits dans une même commande et qu'ils sont livrés séparément : le jour où vous, ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez reçu le dernier produit ;
    f. si la livraison d'un produit comprend plusieurs envois ou parties : le jour où vous, ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;
    g. dans le cas d'accords de livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où vous, ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez reçu le premier produit.

Pour les services et contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel :

26. Vous pouvez résilier sans fournir de motifs un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant le délai légal de rétractation de 14 jours, sauf si nous vous avons clairement informé qu'un délai de réflexion différent s'applique au service ou au contenu numérique en question. Ce délai de rétractation commence le jour suivant la conclusion du contrat.

Article 7 - Vos obligations pendant le délai de réflexion

27. Vous ne devez pas nous donner de raison pour laquelle vous souhaitez avoir recours au délai de réflexion, mais vous devez manipuler le produit et son emballage avec précaution pendant le délai de réflexion. Cela signifie que vous déballerez et utiliserez le produit uniquement pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement de celui-ci. Le principe est que vous ne pouvez voir et utiliser le produit que comme vous seriez autorisé à le faire dans un magasin.
28. Si vous avez manipulé le produit d'une manière différente - plus approfondie - que celle décrite ci-dessus et que cela a entraîné une dégradation, nous vous facturerons les frais y afférents lorsque vous utiliserez votre délai de réflexion.

Article 8 - Exercice du droit de rétractation et frais y afférents

29. Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous devez nous en informer au cours du délai de réflexion par l'un des moyens appropriés à cet effet. Pour ce faire, vous pouvez par exemple contacter notre service clientèle en indiquant clairement que vous souhaitez exercer votre droit de rétractation. Vous pouvez utiliser à cet effet le modèle de formulaire de rétractation joint aux présentes conditions générales, ou faire une déclaration sans équivoque dans laquelle vous déclarez vous rétracter du contrat.
30. Si vous effectuez cette notification par voie électronique, nous vous enverrons un accusé de réception dès que possible après avoir reçu votre notification.

31. Vous nous retournerez ensuite le produit - ou le renverrez à une personne habilitée par nos soins - dès que possible, mais en tout état de cause dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1. Cette disposition ne s'applique pas si nous vous avons proposé de venir chercher le produit chez vous.
32. Vous devez renvoyer le produit avec tous les accessoires livrés, y compris tout produit supplémentaire reçu dans le cadre d'une promotion, dans son état d'origine et, si cela est raisonnablement possible, dans son emballage d'origine, et conformément aux instructions (raisonnables) que nous vous avons données.
33. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation vous incombent.
34. À l'exception des frais d'expédition au tarif standard (par exemple, lorsque vous utilisez pour le renvoi l'étiquette de retour fournie par nous), vous devez supporter les coûts directs des services supplémentaires correctement exécutés, tels que la livraison et les monteurs. Cela comprend, par exemple :
35. les frais d'installation et de montage ;
36. les frais pour les options d'expédition supplémentaires telles que la livraison à créneau horaire.
37. Si vous nous avez commandé un service et que vous nous avez expressément demandé de commencer l'exécution du service pendant le délai de rétractation, vous nous devez un montant proportionnel à la partie de l'engagement qui a été exécutée par nous au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'engagement. Lorsque le service a été pleinement exécuté pendant le délai de rétractation, vous n'avez plus de droit de rétractation si les conditions mentionnées à l'article 10.1 (a) sont remplies.
38. Même si vous nous commandez un contenu numérique qui n'est pas livré sur un support matériel, vous devrez rembourser les frais de livraison totale ou partielle de ce contenu numérique, sauf si :
    - avant la livraison, vous n'avez pas expressément accepté de commencer l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;
    - vous n'avez pas reconnu avoir perdu votre droit de rétractation lorsque vous avez donné votre consentement ; ou
    - nous n'avons pas pu confirmer cette déclaration de votre part.
39. Si vous exercez votre droit de rétractation, tous les contrats accessoires seront automatiquement dissous.

Article 9 - Nos obligations en cas de rétractation

40. Lorsque vous nous avez notifié que vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, que le produit a été renvoyé et reçu (ou jusqu'à ce que nous ayons une preuve suffisante que le produit a été renvoyé en bon état), nous vous rembourserons dans les meilleurs délais - et en tout état de cause dans les 14 jours à compter de la date de cette notification de votre part - tous les paiements que vous nous avez faits, y compris les frais de livraison encourus par le mode de livraison standard (le moins coûteux) que nous proposons. Si vous avez opté pour un mode de livraison plus coûteux et/ou des services supplémentaires (tels que, par exemple, des services d'installation et de montage), nous ne rembourserons pas les frais supplémentaires liés à ces services supplémentaires correctement exécutés (en plus de la livraison standard), tels que ceux des chauffeurs-livreurs et des monteurs. Si vous avez acheté plusieurs produits, et que vous en conservez au moins un, les frais d'expédition ne vous seront pas remboursés. Nous déduirons de ce remboursement toute réduction que vous avez reçue sur la commande que vous avez annulée.
41. Sauf accord contraire, nous remboursons sans frais le montant via le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.
42. Sauf si nous vous avons proposé de récupérer le produit vous-même, vous ne pouvez nous demander de procéder au remboursement qu'après réception de votre produit ou après avoir démontré que vous avez retourné le produit en bon état, selon la première éventualité.
43. Si, après réception d'un produit retourné, il s'avère qu'il a été utilisé de manière plus approfondie qu'un simple essai en magasin et/ou qu'il a été endommagé et qu'il n'est donc plus à l'état neuf, une indemnité appropriée pour dégradation peut être facturée ou imputée sur le prix d'achat remboursable dans la mesure où celui-ci n'a pas déjà été remboursé.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

44. Vous n'avez aucun droit de rétractation pour les produits et services suivants :
    h. Contrats de service, après l'exécution complète du service, mais seulement si :
        - l'exécution a commencé avec votre consentement explicite préalable ; et

- vous avez déclaré que vous perdez votre droit de rétractation une fois que l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat ;

i. Les produits fabriqués selon vos spécifications, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle de votre part, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
j. Les produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
k. Les produits qui, de par leur nature, sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison ;
l. Les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques scellés dont le sceau a été brisé après la livraison ;
m. La livraison d'un contenu numérique autre que sur un support matériel, à moins que
   - l'exécution n'ait commencé sans votre consentement explicite préalable ; et
   - vous n'avez pas reconnu que vous perdiez ainsi votre droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

45. Contrairement au paragraphe précédent, nous pouvons offrir des produits ou services dont les prix sont liés aux fluctuations du marché financier et sur lesquels nous n'avons aucun contrôle, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.
46. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services sur notre E-store sont TVA comprise.

Article 12 - Respect du contrat et garantie supplémentaire

47. La loi vous donne droit à un produit fonctionnant normalement. Si votre achat se casse plus tôt que prévu, veuillez nous en informer. Nous vous proposerons alors une solution conformément aux dispositions de la garantie légale en la matière, ce qui signifie qu'en cas de produit non conforme, vous avez droit à une réparation ou à un remplacement gratuit. En Belgique, la durée de la garantie légale est de 2 ans.
48. En outre, dans de nombreux cas, nous offrons également une garantie supplémentaire (du fabricant) pour nos produits. Lorsque nous offrons une garantie supplémentaire sur un produit, cela est clairement communiqué sur notre E-store, entre autres. Vous trouverez de plus amples informations à l'adresse http://www.samsung.com/be_fr/support/warranty/. Cette garantie supplémentaire ne limite pas vos droits légaux tels que décrits dans le paragraphe précédent.

Article 13 - Livraison et exécution

49. Nous apportons le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes et livrons les commandes que nous avons acceptées dans les meilleurs délais à l'adresse que vous nous avez communiquée, mais en tout cas dans un délai de 30 jours.
50. Pour un grand nombre de nos produits, vous pouvez choisir une date de livraison (date de livraison initiale) et éventuellement une option supplémentaire de report jusqu'à un maximum de 14 jours calendaires après la date de livraison initiale. Si le produit n'est pas reçu lors d'une deuxième tentative de livraison, ou dans un délai maximum de 14 jours calendaires après la date de livraison initiale, votre contrat sera automatiquement résilié et votre commande sera automatiquement renvoyée à Samsung. Dans ce cas, nous n'effectuerons pas de nouvelle tentative de livraison et nous vous rembourserons le prix d'achat que vous avez payé.
51. Si la livraison est néanmoins retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, vous en serez informé. Dans ce cas, vous avez le droit de résilier le contrat. Après la résiliation par vos soins, nous vous rembourserons le montant que vous avez payé.
52. Le risque de dommage et/ou de perte des produits nous incombe jusqu'au moment de la livraison à vous, ou à un représentant que vous aurez préalablement désigné et qui nous aura été communiqué, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Transactions à durée : durée, résiliation et prolongation

Résiliation

53. Vous pouvez résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services, en respectant les règles de résiliation et les délais de préavis convenus à cet effet.

54. Vous pouvez résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services à tout moment vers la fin de la période déterminée, en respectant les règles de résiliation et les délais de préavis applicables.
55. En ce qui concerne les contrats mentionnés dans les paragraphes précédents vous pouvez :
    n. les résilier au moins de la même manière qu'ils ont été conclus ; et
    o. toujours les résilier avec le même délai de préavis que celui avec lequel nous pouvons résilier le contrat.

Prolongation

Un accord conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services, prolongé tacitement pour une durée indéterminée, peut être résilié par vous à tout moment après sa prolongation, moyennant un préavis d'un mois.

Article 15 – Paiement

56. Sauf disposition contraire dans le contrat ou les conditions complémentaires, les montants dus par vous doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de rétractation ou, en l'absence de délai de rétractation, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de services, ce délai commence à courir le jour suivant la réception de la confirmation du contrat.
57. Si nous avons convenu que vous paierez votre commande à l'avance, vous ne pouvez faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) concerné(s) avant que le paiement anticipé convenu n'ait eu lieu.
58. Vous êtes tenu de nous signaler immédiatement toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
59. Si vous ne respectez pas votre (vos) obligation(s) de paiement dans les délais impartis, vous serez redevable, après que nous vous ayons notifié le retard de paiement et que nous vous ayons accordé un délai de 14 jours pour vous acquitter encore de vos obligations de paiement, après le non-paiement dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux sur le montant encore dû et nous serons en droit de vous facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires que nous aurons encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 15% sur les montants impayés jusqu'à 2.500 €, 10% sur les montants suivants de 2.500 €, et 5% sur les montants suivants de 5.000 €, avec un minimum de 40 €, hors TVA.

Article 16 - Règlement des réclamations

60. Si vous avez une réclamation à formuler, veuillez nous en informer par l'intermédiaire de notre service clientèle. Reportez-vous à l'article 2 pour consulter les pages de notre service clientèle sur Samsung.com, où vous trouverez de plus amples informations sur la manière de nous contacter.
61. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent nous être communiquées de manière complète et claire dans un délai raisonnable après que vous avez découvert les défauts.
62. Les réclamations qui nous sont adressées seront traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement prévisible plus long, nous répondrons dans le délai de 14 jours en envoyant un accusé de réception et en indiquant quand vous pouvez vous attendre à une réponse plus détaillée.
63. L'e-mail de confirmation de la commande comprendra les conditions générales et un résumé de la commande.

Article 17 – Litiges

64. Nous efforçons de résoudre les litiges rapidement et efficacement. Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous traitons les litiges et que vous souhaitez intenter une action en justice, vous devez le faire en vertu du droit belge. Vous pouvez porter le litige devant les tribunaux, auquel cas le tribunal compétent en Belgique a une compétence exclusive.
65. Si vous résidez en Belgique, les litiges entre vous et nous concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services à fournir ou livrés par nous peuvent également être soumis au Service de médiation pour le Consommateur du gouvernement fédéral. La plateforme est accessible via le lien suivant : https://mediationconsommateur.be/fr
66. L'applicabilité de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est expressément exclue.

Article 18 - Modifications des conditions générales

Nous réservons le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment et sans préavis. Toutefois, cette modification ne s'applique pas aux commandes passées avant que les Conditions Générales révisées n'aient été publiées sur ce site web.

Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À l'attention de :

[nom de l'entreprise]
[adresse géographique de l'entreprise]
[numéro de fax de l'entrepreneur, le cas échéant]
[adresse électronique de l'entreprise]

- Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du produit : [désignation du produit]*

la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]*
la prestation du service suivant : [désignation du service]*,

- Commandé le*/reçu le* [date de la commande dans le cas des services ou de la réception dans le cas des produits].
- Nom du/des consommateur(s)]
- Adresse du/des consommateur(s)]
- Date
- Signature du/des consommateur(s)] (uniquement si le présent formulaire est soumis sur papier)

*Biffez la mention inutile.

VEUILLEZ NOTER : Le retour d'un colis par Samsung est gratuit lorsque vous demandez le retour par l'intermédiaire du site web ou du service clientèle. Si vous choisissez d'utiliser le modèle de formulaire ci-dessus, les frais d'expédition seront à votre charge.