

Conditions Générales de Vente Boutique en ligne Samsung Electronics Benelux B.V.

Dernière mise à jour en mai 2023

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

1. 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).
2. 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.
3. 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.
4. 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

1. Afin que vous puissiez évaluer correctement notre offre, nous 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.

2. Si notre offre a une durée de validité limitée et/ou est soumise à des conditions, nous l'indiquons, par exemple, dans l'offre.
3. 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.
4. 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

1. 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. 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.
2. Après acceptation, nous vous enverrons, si nous acceptons votre commande - une confirmation de votre acceptation contenant des informations sur votre commande.
3. 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/nl/info/shop-privacy/> (Pays-Bas) ou https://www.samsung.com/be_fr/info/shop-privacy/.
4. 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 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.
5. 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. 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 :

1. Vous pouvez résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant un délai de rétractation de 30 jours sans donner de raisons, sauf si nous vous avons clairement informé qu'un délai de rétractation différent s'applique au produit en question (sans préjudice de votre délai de rétractation légal de 14 jours). Cette période est également appelée "délai de rétractation".
2. Le délai de rétractation visé au paragraphe 1 commence à courir le lendemain du jour où vous, ou un tiers désigné par vous à l'avance et qui n'est pas le transporteur, avez reçu le produit, ou :
 - a. si vous avez commandé plusieurs produits dans la même commande qui sont livrés séparément : le jour où vous, ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez reçu le dernier produit ;
 - b. si la livraison d'un produit consiste en 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 ;
 - c. dans le cas de contrats prévoyant la livraison régulière de produits au cours d'une période déterminée : le jour où vous, ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez reçu le premier produit.

Dans le cas de services et de contenu numérique non fournis sur un support matériel :

3. Vous pouvez résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant 30 jours sans donner de raisons, sauf si nous vous avons clairement informé qu'un délai de rétractation différent s'applique au service ou au contenu numérique en question (sans préjudice de votre délai de rétractation légal de 14 jours). Ce délai de rétractation commence à courir le jour suivant la conclusion du contrat.

Article 7 - Vos obligations pendant le délai de rétractation

1. Vous ne devez pas nous donner de raison pour laquelle vous souhaitez utiliser le délai de rétractation, mais vous devez manipuler le produit et son emballage avec précaution pendant le délai de rétractation. Cela signifie que vous ne déballerez et n'utiliserez le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe de base est que vous n'analyserez et n'utiliserez le produit que de la manière dont vous seriez autorisé à le faire dans un magasin.
2. Si vous avez manipulé le produit d'une manière différente - plus poussée - que celle décrite ci-dessus et que cela a entraîné une dépréciation, nous vous facturerons les frais correspondants lorsque vous utiliserez votre délai de rétractation.

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

1. Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous devez nous en informer dans le délai de rétractation. Pour ce faire, vous pouvez 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, mais vous n'êtes pas obligé de le faire ou vous pouvez faire une autre déclaration sans ambiguïté dans laquelle vous déclarez vous rétracter du contrat.
2. Si vous effectuez cette notification par voie électronique, nous vous enverrons un accusé de réception dans les meilleurs délais après réception de votre notification.
3. Vous devez ensuite nous renvoyer ou nous remettre le produit - ou le remettre à une personne autorisée par nous - dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter du lendemain de la notification visée au paragraphe 1. Cette disposition ne s'applique pas si nous vous avons proposé de venir chercher le produit chez vous.
4. Vous devez renvoyer le produit avec tous les accessoires livrés, 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.

5. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation vous incombent.
6. Les frais directs de renvoi du produit sont à votre charge. Cette disposition ne s'applique évidemment pas si vous utilisez l'étiquette de retour que nous vous avons fournie pour le retour, auquel cas le retour sera gratuit.
7. Si vous nous avez commandé un service et que vous nous avez expressément demandé de commencer à l'exécuter pendant le délai de rétractation, vous nous devrez 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 la période de rétractation, vous n'avez plus de droit de rétractation, si les conditions mentionnées à l'article 10.1 (a) sont remplies.
8. Même si vous nous commandez un contenu numérique qui n'est pas livré sur un support matériel, vous devrez payer les frais pour la livraison totale ou partielle de ce contenu numérique, sauf si :
 - a. vous n'avez pas expressément consenti à ce que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de rétractation précédant la livraison ;
 - b. vous n'avez pas reconnu avoir perdu votre droit de rétractation lorsque vous avez donné votre consentement ; ou
 - c. nous n'avons pas confirmé cette déclaration de votre part.
9. Si vous exercez votre droit de rétractation, tous les contrats complémentaires seront automatiquement résiliés.

Article 9 - Nos obligations en cas de rétractation

1. Lorsque vous nous avez notifié que vous souhaitez exercer votre droit de rétractation et que le produit a été renvoyé, 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 - tous les paiements que vous nous avez versés, y compris les frais de livraison que vous avez encourus pour le mode de livraison standard (le moins cher) que nous vous avons proposé. Si vous avez choisi un mode de livraison plus coûteux, nous ne rembourserons pas les frais supplémentaires liés à ce mode de livraison plus coûteux.
2. Sauf accord contraire, nous remboursons le montant sans frais par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.
3. Sauf si nous vous avons proposé de récupérer le produit nous-mêmes, vous ne pouvez nous demander d'effectuer le remboursement qu'après avoir reçu votre produit ou après avoir démontré que vous avez renvoyé le produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

1. Pour les produits et services suivants, vous n'avez pas de droit de rétractation :
 - a. 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'entreprise a pleinement exécuté le contrat ;
 - b. 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 ;
 - c. Les produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés après livraison ;
 - d. Les produits qui, de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres produits après la livraison ;
 - e. Les enregistrements audio et vidéo scellés et les logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison ;
 - f. La livraison de contenu numérique non fourni sur un support matériel, à moins que :

- l'exécution a commencé sans votre consentement préalable exprès ; et
- vous n'avez pas reconnu que vous perdiez ainsi votre droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

1. 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.
2. 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

1. 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.
2. 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

1. Nous apportons le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes et livrons les commandes que nous avons acceptées à l'adresse que vous nous avez indiquée le plus rapidement possible, mais en tout état de cause dans un délai de 30 jours.
2. Nous ferons deux (2) tentatives pour livrer votre commande à l'adresse indiquée. Si la commande n'est pas (ne peut pas être) reçue par vous au cours de l'une de ces deux tentatives, nous nous réservons le droit de résilier le contrat d'achat. Dans ce cas, nous ne ferons pas de nouvelle tentative de livraison et nous vous rembourserons le montant que vous avez payé.
3. 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 vous, nous vous rembourserons le montant que vous avez payé.
4. Le risque d'endommagement 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

1. 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.
2. 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.
3. En ce qui concerne les contrats mentionnés dans les paragraphes précédents vous pouvez :
 - a. les résilier au moins de la même manière qu'ils ont été conclus ; et
 - b. 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

1. 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.
2. 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.
3. Vous êtes tenu de nous signaler immédiatement toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
4. 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

1. 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](https://www.samsung.com), où vous trouverez de plus amples informations sur la manière de nous contacter.
2. 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.
3. 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.
4. L'e-mail de confirmation de la commande comprendra les conditions générales et un résumé de la commande.

Article 17 - Litiges

1. Nous 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. En outre, il est également possible de soumettre le litige au Comité de règlement des litiges de l'Union Européenne via la plate-forme de règlement en ligne des litiges. La plateforme est accessible via le lien suivant : <http://ec.europa.eu/odr>.
2. 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>
3. 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 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 la charge du client.