

ALGEMENE VOORWAARDEN

**MEDIAMARKT WINKELS,
WEBSHOP EN OUTLET**

INHOUD

Inleiding	3
Prijzen	4
Acties en aanbiedingen	4
Betaalmethoden	5
Levering	6
Retour	7
Garantie	9
Schade	10
Klachten	11
Persoonsgegevens	11
Bijlage 1: MediaMarkt winkels	12

INLEIDING

WOW! Je hebt een aankoop gedaan – of gaat een aankoop doen – bij MediaMarkt. Hierop zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Voor alle aankopen in onze winkels, webshop of via de MediaMarkt Outlet gelden deze voorwaarden.

Toepasselijkheid

De huidige algemene voorwaarden vind je op onze website en in onze fysieke winkels. Als dat nodig is, zullen wij deze voorwaarden updaten.

Voor jouw aankoop geldt de versie van de algemene voorwaarden die je, op het moment van aankoop, hebt kunnen inzien op onze website of in een van onze winkels.

Aangezien wij het Thuiswinkel Waarborg hebben, zijn naast deze algemene voorwaarden ook zijn de algemene voorwaarden van Thuiswinkel.org van toepassing op aankopen in onze webshop. Mocht de inhoud van elkaar verschillen dan hebben de algemene voorwaarden van MediaMarkt voorrang.

Ben je een zakelijke klant? Dan zijn deze algemene voorwaarden niet op jouw aankoop van toepassing. Bekijk op www.mediamarkt.nl de algemene voorwaarden die gelden voor MediaMarkt Zakelijk.

Definities

Hieronder vind je de definitie van begrippen die vaak in deze algemene voorwaarden worden gebruikt. Zo weet je precies wat hiermee wordt bedoeld.

- **Aankoop:** de koop van een product, maar ook het afnemen van een of meerdere aanvullende services bij MediaMarkt
- **Klant/jij:** een koper, natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit (consument) of een ondernemer die zich materieel niet van een consument onderscheidt en die de aankoop doet voor andere doeleinden dan voor zijn eigenlijke professionele activiteit.
- **MediaMarkt Outlet:** via outlet.mediamarkt.nl bieden wij producten aan uit ons reguliere assortiment, die bijvoorbeeld als showroommodel zijn gebruikt, retour zijn gekomen, waarvan de doos is geopend of die (licht) beschadigd zijn.
- **MediaMarkt/wij:** de fysieke winkels en de online winkels (webshop en outlet) van MediaMarkt in Nederland. Deze hebben wij voor je opgesomd in bijlage 1.
- **Thuiskopieheffing:** is een wettelijk vastgelegde heffing op gegevensdragers zoals cd's, dvd's, harde schijven en andere elektronica (waaronder mobiele telefoons) die ten goede komt aan auteursrechthebbenden om thuiskopieën te compenseren.

PRIJZEN

Waaruit bestaat onze prijs?

De prijs die MediaMarkt vermeldt, is inclusief BTW en eventuele thuiskopieheffing.

Wat is niet bij de prijs inbegrepen?

Onze prijzen zijn exclusief eventuele verzend- en/of bezorgkosten. We informeren je natuurlijk van tevoren als deze kosten er zijn. In veel gevallen verzendt en/of bezorgt MediaMarkt jouw aankoop overigens gratis! Lees meer over het onderwerp bezorgkosten op www.mediamarkt.nl.

Welke prijzen zijn leidend?

MediaMarkt biedt je altijd een aantrekkelijke prijs. De geldende prijs staat vermeld op het prijskaartje. Deze vind je op of bij het product. Op onze website en in onze outlet wordt de prijs van het product op de productpagina vermeld.

Het kan voorkomen dat de vermelde prijs onjuist is. Mocht dit het geval zijn dan kan MediaMarkt beslissen om alsnog de juiste prijs bij je in rekening te brengen, bijvoorbeeld als de prijs buiten proportie laag is.

ACTIES EN AANBIEDINGEN

Waar kun je de acties en aanbiedingen van MediaMarkt vinden?

Acties en aanbiedingen – promotionele activiteiten – worden in ieder geval aangekondigd op www.mediamarkt.nl en in de MediaMarkt winkels.

Doen de producten in de MediaMarkt Outlet ook mee aan de promotionele activiteiten?

De promotionele activiteiten – acties en aanbiedingen – die worden vermeld op www.mediamarkt.nl en/of in de MediaMarkt winkels gelden niet voor de MediaMarkt Outlet, tenzij dit in de actievoorwaarden expliciet staat vermeld.

Waar kun je de actievoorwaarden vinden?

Op promotionele activiteiten – acties en aanbiedingen – zijn specifieke actievoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn te vinden op de website van MediaMarkt, bij de andere informatie over de actie of aanbieding.

BETAALMETHODEN

Welke betaalmiddelen accepteert MediaMarkt?

Via onze verkoopkanalen (winkel, webshop, outlet) kun je op verschillende manieren betalen:

Betaalmethoden	Winkel	Webshop	Outlet
Achteraf betalen		x	
Betalen bij afhalen	x	x	
Betalen in termijnen (Santander)	x	x	
Cadeaukaart/e-voucher	x	x	
Contant	x		
CreditCard (Visa)	x	x	x
CreditCard (Mastercard)	x	x	x
CreditCard (American Express)	x	x	
iDeal		x	x
Nationale entertainment card	x		
Op rekening	x		
Paypal		x	
Pin	x		

Bij sommige betaalmethoden kunnen extra voorwaarden gelden. Mocht dit het geval zijn dan wordt dit aangegeven bij het afrekenen.

Niet alle betaalmethoden zijn zichtbaar bij het afrekenen in de webshop. Klopt dat?

Sommige producten kunnen alleen worden betaald met een specifiek betaalmiddel. In de winkelwagen – op onze website – wordt aangegeven welke betaalmogelijkheden er zijn voor het product/de producten in jouw winkelwagen.

Welke kortingspassen accepteert MediaMarkt?

In sommige winkels kun je met een gemeentepas korting krijgen op bepaalde aankopen.

Hieronder vind je een overzicht van de winkels die deze pas accepteren.

Vestiging	Rotterdampas	PUUR ZAANS Pas
Rotterdam Alexandrium	x	
Rotterdam Centrum	x	
Rotterdam Zuid	x	
Zaandam		x

Vraag naar de mogelijkheden voor het gebruik van deze pas in bovengenoemde winkels.

LEVERING

Hoe wordt je bestelling door MediaMarkt bezorgd?

Als je een product koopt bij MediaMarkt kun je dit op het door jouw gewenste adres in Nederland laten bezorgen.

Wil je een groot product laten bezorgen op de Waddeneilanden dan leveren wij dit af op het vaste land, bij het voor jouw eiland bestemde distributiecentrum.

De MediaMarkt bezorgservice zorgt ervoor dat je zo snel mogelijk van het door jou bestelde product kunt genieten. Nadat jouw bestelling door ons is verwerkt, ontvang je van ons een e-mail met een track & trace-link waarmee je het pakket op elk moment kunt volgen.

Wat mag je van ons verwachten bij de bezorging van jouw bestelling?

Wij zorgen dat jouw product – tot en met de 4^e verdieping – op de gewenste plek wordt uitgepakt, neergezet en aangesloten. Als bezorging via een lift mogelijk is dan bezorgen wij ook op hogere verdiepingen dan de 4e verdieping.

Neemt de vervoerder van MediaMarkt ook je oude product mee?

Bij de levering van grote producten – zoals wasmachines, drogers, koelkasten en televisies – nemen wij het verpakkingsmateriaal en het eventuele oude product gratis voor je mee, om het op een duurzame manier te recyclen.

In sommige regio's neemt wij ook kleine oude producten mee. De bezorger kan je vertellen of dit mogelijk is. Anders kun je jouw oude huishoudelijke product inleveren bij een inleverpunt (in een van onze winkels).

Wat verwachten wij van jou bij de bezorging van het bestelde product?

Uiteraard ben je zelf verantwoordelijk voor de ruimte en faciliteiten om het plaatsen en aansluiten van jouw product mogelijk te maken en zo soepel mogelijk te laten verlopen. Wij nemen graag het oude product mee, om het op een duurzame manier te recyclen. Wil je hiervan gebruik maken, zet dan het oude product leeg, droog, schoon, intact en ontkoppeld klaar voor transport. In sommige regio's nemen wij ook kleine oude producten mee. De bezorger kan je vertellen of dit mogelijk is. Anders kun je jouw oude huishoudelijke product inleveren bij een inleverpunt (in een van onze winkels).

RETOUR

Wat is de retourtermijn van MediaMarkt?

Alle producten die bij MediaMarkt worden gekocht, kunnen binnen 100 dagen worden geretourneerd.

Wanneer gaat de retourtermijn in?

De retourtermijn van 100 dagen gaat in op het moment dat het product in jouw bezit is.

Wat zijn de retourvoorwaarden van MediaMarkt?

Een product retourneer je compleet, in nieuwstaat en, indien redelijkerwijs mogelijk, in de originele verpakking. Je mag het product gerust bekijken en proberen zoals je dat ook in onze winkel kunt doen. Je kunt een frituurpan bijvoorbeeld gerust van alle kanten bekijken, maar je kunt hierin niet frituren als je deze nog wilt retourneren.

We verzoeken je om het product zodanig te retourneren dat wij het product via onze MediaMarkt Outlet een tweede leven kunnen geven. Zo dragen wij samen bij aan een duurzaam gebruik van consumentenelektronica.

Zijn er producten die MediaMarkt niet retour neemt?

De volgende producten en services kunnen niet worden geretourneerd:

- Videodragers, geluidsdragers en software waarvan de verzegeling is verbroken (bijvoorbeeld cd's, dvd's, games);
- Services of abonnementen waarvan gebruik is gemaakt;
- Prepaid pakketten;
- Gepersonaliseerde producten (producten die speciaal voor jou gemaakt zijn);
- Verzegelde producten die om reden van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggenomen en waarvan de verzegeling is verbroken.
- Telecomabonnementen waarvan de wettelijke bedenktijd van 14 dagen is verstreken.

Wat is een verzegeld product?

Sommige producten – zoals scheerapparaten en tandenborstels – zijn verzegeld. Zo kun je beoordelen hoe het product eruit ziet en kunnen wij bij eventueel retourneren vaststellen dat het product ongebruikt is. Het verbreken van de verzegeling zorgt ervoor dat wij het product niet kunnen terugnemen.

Hoe kun je een product retourneren?

Je kunt een product binnen de 100 dagen retourtermijn in elke MediaMarkt winkel terugbrengen of je kunt de aankoop na aanmelding retour sturen.

Grote en/of zware producten, zoals een koelkast of wasmachine, halen wij bij je op. Als je jouw product hebt gekocht in een van onze winkels neem dan contact met ons op om een afspraak te maken voor het retourneren.

Wat als het product niet (volledig) aan de retourvoorwaarden voldoet?

Een product voldoet niet (volledig) aan de retourvoorwaarden als het niet compleet is, (de verpakking) onnodig beschadigd is of het product meer gebruikt is dan nodig was om het te kunnen beoordelen (bekijken of proberen). Je kunt een frituurpan bijvoorbeeld gerust van alle kanten bekijken, maar je kunt hierin niet frituren als je deze nog wilt retourneren.

Als een product niet (volledig) aan de retourvoorwaarden voldoet kijken wij wat wij voor je kunnen betekenen. Een van de oplossingen kan zijn dat MediaMarkt waardevermindering van het product bij je in rekening brengt en/of de kosten die nodig zijn om het product via onze MediaMarkt Outlet een tweede leven te geven. Dit wil zeggen dat je een lager bedrag terugkrijgt dan waarvoor je het product hebt gekocht.

Hoe krijg je jouw geld terug?

Zodra wij het product retour hebben ontvangen en geconstateerd hebben dat het product aan de retourvoorwaarden voldoet, betalen we je – uiterlijk binnen 14 werkdagen – terug. Dit geldt voor aankopen die zijn gedaan via onze webshop. Terugbetaling gebeurt op dezelfde manier als waarop je voor het product hebt betaald. Heb je het product gekocht in een van onze winkels dan betalen we het bedrag direct aan je terug, contant of via retourpinnen. Bedragen boven € 500,- worden, voor jouw en onze veiligheid, altijd op je bankrekening teruggestort.

GARANTIE

Op alle producten, die bij MediaMarkt zijn gekocht, geldt de wettelijke garantie. Dit betekent dat je recht hebt op een goed product. Binnen de wettelijke garantie zorgt MediaMarkt ervoor dat een defect product zo snel mogelijk wordt gerepareerd of – indien repareren niet mogelijk is – vervangen.

De wettelijke garantietermijn is afhankelijk van het product en afgestemd op de levensduurverwachting. Zo mag je van een koelkast bijvoorbeeld een langere levensduur verwachten dan van een waterkoker. De wettelijke garantietermijn is minimaal 24 maanden.

Wat is de levensduurverwachting van je product?

Binnen de consumentenelektronica branche wordt een overzicht – met levensduurverwachting aan de hand van productgroep en aankoopbedrag – gehanteerd, zoals opgesteld door Techniek Nederland.

Wat is het garantiebewijs?

Elk bewijs van aankoop of aflevering – zoals een pakbon, kassabon of factuur – zien wij als garantiebewijs. Ook als je geen van deze documenten kunt terugvinden, helpen wij je graag. Bijvoorbeeld voor het opvragen van een kopie van je aankoopbewijs.

Hoe kun je een defect product aanbieden?

Alle producten die bij MediaMarkt zijn gekocht kunnen bij een van onze winkels ter reparatie worden aangeboden of worden opgestuurd.

Waar moet je op letten bij het aanbieden van een reparatie?

Om een defect product goed te kunnen onderzoeken vragen wij je om alle meegeleverde accessoires – zoals opladers, kabels et cetera – in te leveren of mee te sturen. Stuur je het product op, doe dit dan in de originele verpakking – óf zorg voor goede verpakking – zodat er geen schade kan ontstaan tijdens het transport. Is het ook mogelijk om je defecte product thuis te laten repareren? Zeker. Grote producten, zoals koelkasten of wasmachines worden aan huis gerepareerd. Neem contact met ons op om een defect product aan te melden.

Hoe lang duurt een reparatie?

Wij zorgen ervoor dat je jouw product zo snel mogelijk weer kunt gebruiken. Als je product na 14 dagen nog niet is gerepareerd, gaan wij samen op zoek naar een passende oplossing.

Elke stap in het reparatieproces kun je zelf volgen via de statuspagina op www.mediamarkt.nl.

Moet je voor een reparatie betalen?

Als vooraf aannemelijk is dat de reparatie kosteloos wordt uitgevoerd omdat deze binnen de wettelijke garantietermijn valt, zullen er nooit onderzoekskosten in rekening worden gebracht.

Is het defect of de klacht niet te wijten aan het product dan is het mogelijk dat er kosten in rekening worden gebracht voor de reparatie. Reparatiekosten zijn vooraf bekend of het defecte product moet eerst worden onderzocht door het reparatiebedrijf voordat een prijsopgave kan worden gegeven. Na jouw goedkeuring zal de reparatie vervolgens worden uitgevoerd. In het geval van reparatie aan huis kunnen er voorrijkosten en/of onderzoekskosten in rekening worden gebracht. MediaMarkt kan pas achteraf – na reparatie – nagaan of deze kosten terecht aan je zijn doorberekend. Mocht dit niet het geval zijn, dan zullen wij deze aan je terugbetalen. Neem hiervoor contact met ons op.

Wat heb je nodig bij het afhalen van jouw gerepareerde product?

Als je een product voor reparatie inlevert bij een van onze winkels ontvang je een afgiftebewijs. Bij het afhalen van jouw gerepareerde product in de winkel heb je dit afgiftebewijs nodig.

Het afgiftebewijs is ook terug te vinden op de statuspagina van jouw reparatie.

Wat moet je doen met (vertrouwelijke) data die op jouw product staan?

Het is mogelijk dat in het reparatieproces data worden gewist of dat de datadrager en/of het complete product wordt vervangen, waardoor data verloren gaan. Maak daarom altijd een back-up van data en programma's voordat je het product ter reparatie aanbiedt.

Heb je hulp nodig bij het maken van een back-up? In onze winkels kunnen we je hierbij helpen.

Voor meer informatie over data en jouw privacy verwijzen we je naar onze privacyverklaring op www.mediamarkt.nl.

SCHADE

Heb je een product met schade ontvangen?

Het is natuurlijk nooit de bedoeling om een beschadigd product te leveren. Wij willen je vragen om hierover zo snel mogelijk contact met ons op te nemen, zodat wij samen kunnen kijken naar een passende oplossing.

Is er schade ontstaan tijdens de levering van een bestelling?

Neem hierover zo snel mogelijk contact met ons op.

KLACHTEN

Waar kun je een klacht indienen?

Wij willen graag onze dienstverlening verbeteren en vragen je daarom contact met ons op te nemen om jouw ervaring met ons te delen, zodat wij samen kunnen kijken naar een passende oplossing.

Wat als je er met MediaMarkt niet uitkomt?

Hopelijk komt het niet zover dat wij er samen niet uitkomen. Is dat toch het geval dan kun je binnen 12 maanden – nadat je jouw klacht kenbaar hebt gemaakt aan MediaMarkt – je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

PERSOONSGEGEVENS

Hoe gaat MediaMarkt om met persoonsgegevens?

Uiteraard gaan we zorgvuldig – en conform de geldende wet- en regelgeving – met jouw gegevens om. Meer informatie over hoe MediaMarkt met jouw persoonsgegevens omgaat, vind je in onze privacyverklaring.

BIJLAGE 1:

MEDIAMARKT WINKELS

Naam winkel	Adres	Postcode	Stad
MediaMarkt Alexandrium B.V.	Watermanweg 325	3067 GA	Rotterdam
MediaMarkt The Corner B.V.	Binnenwegplein 50	3012 KA	Rotterdam
MediaMarkt Arena B.V.	Arena Boulevard 123	1101 DM	Amsterdam
MediaMarkt Leeuwarden B.V.	De Centrale 12	8924 CZ	Leeuwarden
MediaMarkt Rijswijk B.V.	Pr. W.A. Promenade 69	2284 DJ	Rijswijk
MediaMarkt Groningen Centrum B.V.	Westerhaven 48	9718 AC	Groningen
MediaMarkt Den Haag B.V.	Grote Marktstraat 17-37	2511 BH	Den Haag
MediaMarkt Zwolle B.V.	Maagjesbolwerk 44	8011 LL	Zwolle
MediaMarkt Heerlen B.V.	Corio Center 9	6411 LX	Heerlen
MediaMarkt Almere B.V.	Brouwerstraat 3	1315 BL	Almere
MediaMarkt Utrecht Hoog Catharijne B.V.	Gildenkwartier 181	3511 DG	Utrecht
MediaMarkt Enschede B.V.	Klanderij 63	7511 HS	Enschede
MediaMarkt Hengelo B.V.	Het Plein 130	7559 SR	Hengelo
MediaMarkt Alkmaar B.V.	Noorderkade 1027	1823 CJ	Alkmaar
MediaMarkt Maastricht B.V.	Franciscus Romanusweg 2	6221 AE	Maastricht
MediaMarkt Breda B.V.	Kruisvoort 14	4814 RZ	Breda
MediaMarkt Zoetermeer B.V.	Burg. van Leeuwenpassage 30	2711 JV	Zoetermeer
MediaMarkt Alphen aan den Rijn B.V.	Rijnplein 9	2405 DB	Alphen aan den Rijn
MediaMarkt Middelburg B.V.	Mortiereboulevard 4	4336 RA	Middelburg
MediaMarkt Ede B.V.	Brouwerstraat 21 b	6711 AS	Ede
MediaMarkt Eindhoven Centrum B.V.	Boschdijktunnel 1	5611 AG	Eindhoven
MediaMarkt Arnhem B.V.	Velperplein 13	6811 AG	Arnhem
MediaMarkt Cruquius B.V.	Cruquiusplein 10	2142 EV	Cruquius
MediaMarkt Bergen op Zoom B.V.	Burg. Van Hasseltstraat 3	4611 BG	Bergen op Zoom
MediaMarkt Deventer B.V.	Boreelplein 38	7411 EH	Deventer
MediaMarkt Roermond B.V.	Schaarbroekerweg 32	6042 EJ	Roermond
MediaMarkt Amsterdam Noord B.V.	Buikslotermeerplein 226	1025 GA	Amsterdam

Naam winkel	Adres	Postcode	Stad
MediaMarkt Rotterdam Beijerlandse laan B.V.	Beijerlandse laan 2	3074 EJ	Rotterdam
MediaMarkt Hoorn B.V.	Dr. C.J.K. van Aalstweg 15	1625 NV	Hoorn
MediaMarkt Assen B.V.	Kroonwerk 21	9401 BA	Assen
MediaMarkt Emmen B.V.	Noorderplein 90	7811 MG	Emmen
MediaMarkt Amsterdam West B.V.	Zuidermolenweg 20	1069 CG	Amsterdam
MediaMarkt Apeldoorn B.V.	De Voorwaarts 13	7321 MA	Apeldoorn
MediaMarkt Drachten B.V.	Raadhuisplein 37	9203 CZ	Drachten
MediaMarkt Duiven B.V.	Cartograaf 3	6921 EZ	Duiven
MediaMarkt Doetinchem B.V.	Burgemeester van Nispenstraat 16	7001 BS	Doetinchem
MediaMarkt Leidschendam B.V.	Liguster 102	2262 AC	Leidschendam
MediaMarkt Den Bosch B.V.	Tinnegieterstraat 26	5232 BM	Den Bosch
MediaMarkt Hoofddorp B.V.	Burg. van Stamplein 282-286	2132 BH	Hoofddorp
MediaMarkt Tilburg B.V.	Pieter Vreedeplein 152	5038 BW	Tilburg
MediaMarkt Groningen Sontplein B.V.	Sontplein 3	9723 BZ	Groningen
MediaMarkt Utrecht The Wall B.V.	Hertogswetering 187	3543 AS	Utrecht
MediaMarkt Zaandam B.V.	Hermitage 14	1506 TX	Zaandam
MediaMarkt Heerhugowaard B.V.	Th. Van Doesburgweg 1	1703 DL	Heerhugowaard
MediaMarkt Venlo B.V.	Maasstraat 12	5911 DP	Venlo
MediaMarkt Nieuwegein B.V.	Raadstede 41	3431 HA	Nieuwegein
MediaMarkt Amsterdam Centrum B.V.	Oosterdokskade 67	1011 DL	Amsterdam
MediaMarkt Amersfoort B.V.	Eemplein 3	3812 EA	Amersfoort
MediaMarkt Dordrecht B.V.	Johan de Wittstraat 15	3311 KG	Dordrecht
MediaMarkt Eindhoven Ekkersrijt B.V.	Ekkersrijt 4086	5692 DA	Son en Breugel
MMS Online Nederland B.V. [www.mediamarkt.nl en outlet.mediamarkt.nl]	Wilhelminakade 161	3072 AP	Rotterdam