

Condiciones de cooperación - Consumidores

Vendedor: Transfer Multisort Elektronik Ltda., con sede oficial en Łódz, en el N° 41 Ustronna Street, 93-350 Łódź, inscrito en el Registro Comercial de la Región de Łódz - Śródmieście en Łódz, XX División Económica, bajo el número de registro 0000165815, con capital social: PLN 3.300.000, TIN: 729-010-89-84, REGON (EIN): 473171710. Información de contacto detallada (datos de e-mail, números de teléfono y fax) se encuentra a disposición en el separador "Contactos".

CONDICIONES GENERALES

Vendedor: Transfer Multisort Elektronik Ltda., con sede oficial en Łódz, en el N° 41 Ustronna Street, 93-350 Łódź, inscrito en el Registro Comercial de la Región de Łódz - Śródmieście en Łódz, XX División Económica, bajo el número de registro 0000165815, con capital social: PLN 3.300.000, TIN: 729-010-89-84, REGON (EIN): 473171710. Información de contacto detallada (datos de e-mail, números de teléfono y fax) se encuentra a disposición en el separador "Contactos".

1.a. Todas las disposiciones contenidas en las secciones siguientes, relativas a cooperación se aplican a todos los contratos firmados entre clientes y Transfer Multisort Elektronik Ltda. (en adelante denominada "TME"). Solo pueden someterse a modificaciones en base a acuerdos individuales por escrito, firmados por el cliente y por TME. Las condiciones de cooperación se publican en el sitio de TME: www.tme.eu, en el separador "Condiciones de Cooperación".

1.b. El término "cliente", mencionado en las condiciones de cooperación de TME, está definido en el Art. 221 de la Ley del 23 de abril de 1964. CÓDIGO CIVIL (Diario Oficial 64.16.93, revisado posteriormente) y se refiere a una persona que desempeña una actividad legal con un empresario no directamente relacionado con su actividad comercial o profesión. El otorgante en los acuerdos firmados con TME debe ser una persona natural mayor de edad.

1.c. Cualquier referencia, en las condiciones del acuerdo, a un "Catálogo" debe entenderse como una publicación en formato impreso, CD/DVD, disco portátil, sitio de Internet, publicidad y notas de prensa, folletos, así como todos los demás medios de presentación pública de información comercial por parte de TME.

1.d. El cliente reconoce que los artículos vendidos por TME, excepto en caso de garantía en sentido contrario dada por el fabricante de un determinado producto en relación a su uso, no están concebidos ni dedicados a usos que puedan causar situaciones de riesgo para la salud y para la vida o catástrofes que causen daños a la propiedad; y, en particular, no han sido concebidos para aplicación nuclear, uso en la medicina o para salvar y preservar vidas.

1.e. El cliente se compromete a cumplir la normativa aduanera y de importación y exportación del país donde los artículos comprados a TME deban ser entregados y, además, a obtener las autorizaciones o permisos necesarios para la venta, exportación, reexportación e importación de bienes del país de origen, en la medida en que la legislación vigente en esos países lo exija y en el cumplimiento de las leyes aduaneras de esos países.

1.f. El consumidor reconoce que las leyes de algunos países y organizaciones internacionales imponen restricciones al comercio de ciertos bienes y tecnología y documentación relacionada con países, entidades o personas físicas específicas, y declara que, a la luz de las leyes nacionales e internacionales aplicables, no está privado del derecho a adquirir bienes puestos a la venta por TME.

1.g. El consumidor se compromete a cumplir con todos los actos oficiales, en particular las disposiciones de leyes, reglamentos, órdenes y decisiones y sanciones dictadas sobre su base, en relación con los llamados Bienes de doble uso: en la medida en que se relacionen con bienes comprados a TME (en adelante: Bienes), incluidos, entre otros: (i) las disposiciones de las Regulaciones de la Administración de Exportaciones de EE. UU. (ii). el Reglamento de tráfico internacional de armas de EE. UU.; (iii) leyes y regulaciones de sanciones económicas administradas por el Departamento de Control de Activos Extranjeros del Tesoro de los Estados Unidos; (iv) legislación de la Unión Europea sobre controles y sanciones a la exportación; (v) Política de sanciones de las Naciones Unidas; (vi) todas las reglas relevantes establecidas bajo cualquiera de las reglas antes mencionadas; y (vii) otras sanciones económicas aplicables, controles de exportación o regulaciones de importación (colectivamente, "Regulaciones de Exportación").

1.h. El consumidor acepta que: (i) sólo utilizará los Bienes para uso final civil y que no utilizará los Bienes para un uso final militar no autorizado en virtud de las Regulaciones de Exportación; (ii) no permitirá el abastecimiento de los Bienes a usuarios finales restringidos, excepto según lo permitan las Leyes de

Exportación; (iii) no permitirá que las entidades sujetas a prohibiciones o sanciones obtengan los Bienes, excepto cuando lo permitan las Regulaciones de Exportación, incluyendo por personas en: (A) la Lista de Nacionales Especialmente Designados de EE. UU., la Lista de Personas Denegadas o la Lista de Entidades, o (B) la lista consolidada de personas, grupos y entidades sancionadas de las finanzas de la UE, implementada como parte de la Política Exterior y de Seguridad Común de la UE ; (iv) no utilizará los Bienes para usos finales prohibidos por las Leyes de Exportación, tales como el diseño, modificación, producción o fabricación de armas nucleares, de misiles, químicas o biológicas.

1.i. El consumidor no reexportará, revenderá, transferirá o pondrá los Bienes a disposición de terceros a sabiendas que no confirmen clara e inequívocamente que cumplirán con las reglas establecidas en los puntos 1 e - 1 h de estos términos y condiciones generales.

1.j. Los términos de cooperación vinculantes son la versión en polaco. Las versiones en otros idiomas son solo para fines informativos.

PRECIOS

2.a. Cualquier información relativa a los artículos, incluyendo los precios contenidos en el Catálogo, constituye una invitación a firmar un contrato, pero no constituye una oferta al amparo del Art. 66 del Código Civil polaco.

2.b. Los precios contenidos en el catálogo impreso y en CD/DVD, discos portátiles, publicidad, notas de prensa, folletos y otros materiales de información deben ser considerados como indicativos. El precio vinculante durante la venta es el precio publicado por TME en su sitio: www.tme.eu en el momento en que se emite la orden, salvo que el precio hubiera sido acordado por escrito por un empleado autorizado de TME.

2.c. En el caso de prepagos realizados por la compra de una determinada mercadería, el precio válido es el que se menciona en la factura proforma. El precio indicado en la factura proforma es válida exclusivamente hasta la última fecha de pago de los precios especificados en dicha factura.

2.d. En el sitio de TME: www.tme.eu los precios se indican en PLN, USD, EUR, HUF, CZK, RON, BGN, GBP, SEK, DKK. Por favor, verifique siempre si el precio de un determinado artículo incluye IVA. Los precios nunca incluyen costos y tarifas de transporte. Se trata de precios de Ex-works Łódź. Antes de concluir el proceso de la orden, el cliente es informado del precio total de los artículos, que incluye el precio de compra de los artículos, impuestos y tasas y costos de transporte de los artículos hasta el cliente.

2.e. Al amparo del Artículo 589 del Código Civil, los derechos de propiedad sobre los artículos son transferidos al cliente después del pago total del precio de los artículos.

COMO ORDENAR

Información general

3.a. TME acepta órdenes por teléfono, correo, fax, e-mail, en forma presencial en la sede de TME y a través del sistema de ventas en línea en el sitio: www.tme.eu.

3.b. Los artículos solo pueden ordenarse en cantidades compatibles con las especificadas para el producto (si no estuviera especificada, la cantidad por omisión es 1) y nunca inferior a la cantidad más pequeña de la tabla de precios que se encuentra en la página de cada producto.

3.c. Es posible pasar una orden con entrega en una fecha futura especificada.

3.d. Pasar una orden no es obligación de TME, y la ausencia de respuesta no implica una aceptación tácita de la orden.

3.e. Pasar una orden equivale a un pedido del cliente para otorgar un contrato de venta de los productos incluidos en la encomienda. La propuesta se considera como aceptada por TME en el momento en que el e-mail que confirma el envío es enviado a la dirección proporcionada por el cliente durante el proceso de registro de cuenta en www.tme.eu o al pasar la orden, o en el momento en que se firma el contrato de venta individual.

Órdenes enviadas a través de Internet

Requisitos técnicos mínimos necesarios para compatibilidad con el sistema informático que utilizamos:

1. El área pública del sitio en www.tme.eu (en adelante, también denominado como “sitio”) es de acceso libre para todos los usuarios de Internet sin tener que cumplir ninguna formalidad. Este acceso no está sujeto a registro en el sitio.
2. Una parte de los recursos del sitio es distinta. El acceso a estos recursos solo es posible para usuarios registrados del sitio (que tienen cuenta) y con direcciones de correo electrónico activas.
3. El uso del sitio web es posible siempre que el sistema TIC del usuario cumpla con los siguientes requisitos mínimos:
 - a) el sistema debe estar equipado con un navegador: Firefox min. 55, cromo mín. 60, Microsoft Edge, Opera min. 46, Safari min. 12,
 - b) cookies y soporte JavaScript habilitado.
4. El sitio está optimizado para soportar el software mencionado anteriormente con resolución de 1024x768.
5. Requisito mínimo de equipamiento del sistema informático del usuario - procesador 1GHz, RAM 512 MB.

Para pasar una orden utilizando el sistema de ventas en línea, el cliente debe tener una cuenta de correo electrónico activa, así como una cuenta en el sitio www.tme.eu. El formulario de registro para crear una cuenta en el sitio se encuentra en el separador “Su cuenta”.

La cuenta en el sitio: www.tme.eu es un panel de administración personal del cliente que se pone a disposición del cliente después de su registro e inscripción en el sitio, identificado por el nombre de usuario y contraseña del Cliente y que contiene los datos del Cliente y sus actividades en el sitio. El cliente está obligado a mantener la confidencialidad y a no revelar el nombre de usuario ni la contraseña de su cuenta a terceros. La eliminación de la cuenta se realiza previa solicitud del cliente, enviada a TME. La cuenta se elimina de inmediato, no más de 7 días después de la recepción de solicitud o, en caso que el cliente tenga órdenes en proceso, no más de 7 días después de la fecha de término de la última orden.

TME tiene derecho a revocar los derechos del cliente para usar la cuenta en el sitio y/o para pasar órdenes utilizando el sistema de ventas en línea, en el caso que la forma de uso por parte del cliente viole las disposiciones legales, principios de interacción social o las normas de uso de la cuenta definidas en el separador “Ayuda”.

La información detallada sobre el procedimiento de registro y la administración de la cuenta en el sitio, así como el procedimiento para pasar órdenes, se encuentra disponible en el separador “Ayuda” y “Como comprar - Ordenar”. Al pasar una orden, el cliente recibe una confirmación por correo electrónico a la dirección proporcionada durante el registro. El día en que se realice la transferencia de los artículos hacia la empresa de transporte, el cliente también recibe la información por correo electrónico.

Órdenes realizadas por teléfono

Durante la llamada telefónica, pediremos al cliente que proporcione la siguiente información: nombre y apellido, dirección, lugar de residencia, número de teléfono, número de cliente, si ya se le ha asignado, así como el nombre del producto seleccionado, cantidad solicitada, dirección de entrega y modo de transporte preferido. No es necesario proporcionar una dirección de correo electrónico, pero es recomendable, pues permite hacer el seguimiento de la orden y, en particular, el envío de un correo electrónico para confirmar la aceptación de la orden y el envío de información relacionada con los artículos solicitados.

Órdenes realizadas por correo electrónico

Con su orden, se le pedirá que proporcione la siguiente información: nombre, dirección, número de teléfono, número de cliente, si ya se le ha asignado, y el nombre del artículo seleccionado, cantidad solicitada, dirección de entrega y medio de transporte de su preferencia. Después de pasar una orden, se le enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección utilizada para pasar la orden, a menos que en la orden se especifique otra dirección de correo electrónico para este fin. El día de transferencia de la orden hacia el transportista, para su envío, el cliente recibirá la información por correo electrónico.

Órdenes realizadas mediante fax

Junto a su orden, se le solicitará que proporcione la siguiente información: nombre, dirección, número de teléfono, número de cliente, si ya le ha sido asignado, y nombre del artículo seleccionado, cantidad solicitada, dirección de entrega y medio de transporte de su elección. No es necesario proporcionar una dirección de correo electrónico, pero es recomendable, pues permite hacer un seguimiento de la orden y, en particular, el envío de un correo electrónico para confirmar la aceptación de la orden y el envío de información relacionada con los artículos solicitados.

Órdenes realizadas en forma presencial en la sede de TME

Se pueden pasar órdenes en la sede de TME ubicada en Łódź.

Órdenes realizadas por correo postal

Se pueden enviar órdenes a la sede de TME ubicada en Łódź. La información detallada sobre el proceso de orden, incluyendo los datos de contacto para las diferentes formas de pasar una orden, se encuentran en el separador "Como comprar - Ordenar".

En el caso de que el Consumidor haya realizado un prepago y la ejecución del pedido sea imposible, TME emite un documento correctivo por el valor del pedido no realizado.

ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

4.a. TME pone a disposición la entrega de los productos en los países indicados en el separador "Como comprar". La entrega de productos en países fuera de ese grupo solo es posible luego de un acuerdo individual con TME. TME no entrega productos en territorios o a personas que, al amparo de la ley polaca o internacional, estén sometidas a embargo o restricciones al comercio o venta de productos. En caso de duda, por favor, tomar contacto con el Departamento de Ventas de TME. Algunos productos solo están disponibles para venta en algunos países. Si un producto no se encontrara disponible para un determinado país, no puede ser agregado al carro de compras. El cliente cubre los costos de envío, salvo acuerdo contrario sujeto a acuerdo separado entre el cliente y la TME.

4.b. El costo del envío depende del peso, tamaño y país de destino del embalaje, así como de la selección del transportista/carguero.

4.c. Los costos de transporte se incluyen en la orden y se facturan con el primer envío que contenga artículos de una determinada orden. La incorporación, a petición del cliente, de un producto solicitado de manera adicional en un segundo o tercer envío que contenga una determinada orden, significa que el envío que contenga los productos adicionalmente solicitados será tratado como una nueva orden, lo que implicará el cobro de costos de transporte. Si el peso de una encomienda excediera el peso autorizado en un determinado país (o si tal peso no estuviera definido), el costo de transporte se acuerda de manera individual con el Departamento de Ventas de TME.

4.d. La fecha de entrega está indicada en la norma ISO 8601 en formato AAAA-MM-DD (año, mes, día). El tiempo de entrega de un producto incluye el tiempo de procesamiento de la encomienda y el tiempo de transporte por parte del transportista/carguero. El tiempo de procesamiento de la orden es un tiempo estimativo contado a partir del momento de recepción de la orden para procesamiento hasta que el objeto de la orden sea entregado al transportista. El tiempo de procesamiento de la orden dependerá de la disponibilidad de un determinado producto, mientras que el tiempo de transporte depende de la selección del transportista. Los detalles relativos a los tiempos de entrega se encuentran en el separador "Como comprar - Tiempo de Entrega".

4.e. Una tabla de costos y Tiempos de Entrega se encuentra en el sitio: www.tme.eu en el separador "Como comprar".

4.f. El cliente selecciona al transportista al pasar la orden, entre las diferentes alternativas propuestas por TME. La entrega por parte de un transportista no propuesta por TME solo es posible después de acuerdo individual entre TME y el cliente. Si el cliente seleccionara un medio de envío patrón, TME selecciona el transportista entre las diferentes empresas que prestan dichos servicios.

4.g. No es posible recibir los artículos en la sede de TME situada en calle Ustronna 41.

DOCUMENTOS DE VENTA

5.a. TME emite un documento de venta por cada transacción concluida. En lo que concierne a los clientes, siempre se entrega una factura con IVA.

5.b. Las facturas pueden emitirse, entre otras, en las siguientes divisas: PLN, USD, EUR, HUF, CZK, RON, BGN, SEK, DKK, GBP. Para ventas a través de Internet, el cliente selecciona la divisa durante el proceso de registro de la cuenta. Si necesita efectuar modificaciones posteriores de la moneda de facturación, ello implica tomar contacto con el Departamento de Ventas de TME. Para algunos países, la selección de

determinadas monedas puede no encontrarse disponible. La lista completa de monedas de facturación se encuentra en el separador "Como comprar -Precio".

5.c. Los clientes con cuenta en el sitio: www.tme.eu pueden obtener facturas en formato electrónico. Mayor información en el separador "Ayuda - factura electrónica".

FORMAS DE PAGO

6.a. La lista de métodos de pago disponibles para un país determinado se puede encontrar en el sitio web: www.tme.eu en la pestaña "Cómo comprar".

6.b. El cliente puede negociar las condiciones de pago. Para acordar las condiciones de pago, favor contactar con el Departamento de Ventas de TME.

6.c. Los clientes de determinados países de la UE pueden efectuar pagos a la cuenta bancaria de TME en dichos países. Una lista de dichos países se encuentra en www.tme.eu, en el separador "Como comprar". El cliente asumirá todos los gastos bancarios derivados de la transferencia.

6.d. La liquidación del pago de los artículos solicitados vía PayU (antigua plataforma Platnosci.pl) se realiza de conformidad con las siguientes reglas:

a) El pago vía PayU solo puede realizarse por personas autorizadas para el uso de un determinado instrumento, sobre la base del cual el pago es ejecutado; en particular, una tarjeta de pago solo puede ser utilizada por el titular autorizado. Cualquier caso de abuso será comunicado a los departamentos de policías competentes.

b) TME proporciona a los Clientes formularios de transacción adecuados. Los datos del formulario son transferidos de forma automática al Socio PayU vía PayU.

c) Una vez aprobado el formulario de transacción y selección de la forma de pago vía PayU, el cliente de la tienda es redireccionado de forma automática: si el pago es efectuado con tarjeta - hacia el sitio del Colaborador PayU, que es el centro de autorización y liquidación, si el pago es efectuado mediante transferencia bancaria a través de Internet - hacia el sitio del Colaborador PayU, que es el banco, y para pagos efectuados mediante transferencia bancaria tradicional - hacia el sitio PayU. (En ese caso, el cliente debe efectuar la transferencia de forma exacta y de acuerdo con el comprobante generado de la transferencia bancaria).

(d) para efectuar un pago, el cliente debe confirmar el pago en el sitio del Colaborador PayU adecuado - banco o centro de autorización y liquidación, de acuerdo con la respectiva política. Si hiciera modificaciones a la forma de pago disponible en estos sitios y automáticamente provisto por PayU, el pago podría no ser realizado.

CALIDAD Y GARANTÍA

7.a. TME vende artículos de alta calidad. Los medios de transporte, almacenamiento y embalaje garantizan protección contra daños mecánicos y eléctricos.

7.b. La alta calidad es un valor que es importante para TME no solo en relación con los productos ofrecidos, sino también con el nivel de servicios prestados. TME ha implementado y se mejora constantemente el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente que cumple con los requisitos de PN-EN ISO 9001:2015-10 y PN-EN ISO 14001:2015-09, lo que se confirma con el certificado disponible. en el sitio web de nuestro sitio web en la pestaña "Acerca de nosotros - Gestión de calidad".

7.c. La actual lista de productos que cumplen con la directiva RoHS se encuentra en www.tme.eu. Las etiquetas RoHS no están incluidas en el catálogo impreso, lo que no significa que los productos no cumplan esa directiva.

7.d. Los artículos pueden estar cubiertos por garantía del fabricante o de TME. Si un producto viniera con garantía, las disposiciones de la misma son vinculantes. La información sobre el período de garantía de artículos individuales se encuentra en la descripción de los productos en www.tme.eu. Las condiciones detalladas de la garantía están especificadas en el documento de garantía y en www.tme.eu en el separador "Como comprar - Garantía".

7.e. La garantía de los artículos vendidos no excluye, limita o suspende los derechos del cliente, al amparo de la garantía, relativos a defectos del producto.

Derecho de desistimiento

Un cliente que haya establecido un acuerdo de venta a distancia con TME (por ej. a través del sitio, correo electrónico, fax o teléfono) tiene el derecho de desistirse de dicho contrato, en un plazo de 14 días, sin mediar ningún motivo.

El plazo para desistirse del contrato vence después de transcurridos 14 días contados a partir:

- a) Del día en que el cliente tome posesión del artículo o en que un tercero, distinto del transportista y de persona indicada por el cliente, tome posesión del artículo,
- b) En caso de acuerdo que exija la transferencia de propiedad de varios artículos entregados por separado, desde el día en que el cliente tome posesión del último artículo en que un tercero, distinto del transportista y persona indicada por el cliente, tome posesión del último artículo.

Para ejercer el derecho de desistir del contrato, el cliente debe informar a **Transfer Multisort Elektronik Ltda., N° 41 Ustronna 41, 93-350 Łódź, tel. 42 645-55-65, fax 42 645-55-00, e-mail: reklamacje@tme.pl** sobre su decisión de desistirse de este acuerdo, mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico).

El cliente puede usar el formulario-modelo de desistimiento a continuación, también disponible para descargar [aquí](#). Sin embargo, esto no es obligatorio. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta que el cliente envíe la información relativa al ejercicio por parte del cliente del derecho de desistirse del acuerdo antes del vencimiento del plazo de retirada.

Consecuencias del desistimiento del acuerdo

En caso de desistimiento de este acuerdo, TME reembolsará todos los pagos recibidos por parte del cliente, incluyendo el costo de entrega de los artículos (con excepción de los costos adicionales resultantes de la elección, por parte del cliente de una forma de entrega diferente de la forma de entrega más económica propuesta por TME), inmediatamente y, en todo caso, nunca más de 14 días después de la fecha en que TME fuera informada de la decisión del cliente de ejercer el derecho de desistirse de este contrato. TME reembolsará los pagos utilizando las mismas formas de pago que fueran utilizadas por el cliente en la transacción original, a no ser que el cliente haya acordado explícitamente otra solución; en todo caso, el cliente no está sujeto recargos relativos a este reembolso. TME puede retener el reembolso hasta la recepción de los artículos o hasta que el cliente proporcione prueba de la devolución, lo que ocurra primero.

Por favor envíe o encamine los artículos hacia **Transfer Multisort Elektronik Ltda., N° 41 Ustronna Street, 93-350 Łódź**, inmediatamente y, en todo caso, no más de 14 días después de la fecha en que el cliente informó a TME sobre el desistimiento de este acuerdo. El plazo se cumple si el cliente devuelve el artículo antes de haber transcurrido 14 días. El cliente deberá asumir el costo de devolución de los artículos. Si los artículos, por su naturaleza, no pudieran ser devueltos de la forma habitual, mediante correo postal, el valor de esos costos de venta en Polonia se estima, como máximo, en aproximadamente 100 PLN.

Al recibir la mercancía devuelta, TME emitirá una factura correctora, que confirma que las partes han acordado reducir la base imponible. La fecha de realización de los arreglos es la fecha de emisión de la factura correctora.

El consumidor solo es responsable de reducir el valor del artículo resultante de usarlo de una manera diferente a la necesaria para establecer la naturaleza, características y funcionamiento del artículo.

Ausencia de derecho de desistimiento del acuerdo y circunstancias en las que el cliente pierde el derecho de desistimiento.

El cliente no tiene derecho a desistirse de un acuerdo a distancia en acuerdos:

- 1) de prestación de servicios, si el empresario hubiera prestado un servicio completo con el consentimiento explícito del cliente, y éste hubiera sido informado, antes del inicio, de que la prestación del servicio por parte del empresario implicaba la pérdida del derecho de desistimiento del cliente;
- 2) en que el precio o remuneración dependa de fluctuaciones de los mercados financieros, sobre los cuales el empresario no tiene control, y que puedan ocurrir antes de la caducidad del plazo de desistimiento del acuerdo;
- 3) en que el objeto del servicio prestado no sea un producto prefabricado, producido de acuerdo con las especificaciones del cliente o destinado a satisfacer las necesidades individuales del cliente;
- 4) en que el objeto del servicio prestado sea un producto perecible o de corta duración;
- 5) en que el objeto del servicio prestado sea un artículo entregado en un embalaje sellado que no pueda ser devuelto después de abierto, por motivos de salud o higiene, si el embalaje hubiera sido abierto después de la entrega;
- 6) en que el objeto del servicio prestado sean artículos que, después de la entrega, debido a su naturaleza,

estén inevitablemente relacionados con otros artículos;

7) en que el cliente haya exigido específicamente que el empresario lo visite para realizar reparaciones o mantenimiento urgente; si el empresario proporcionar servicios adicionales además de los que el cliente solicitó o entregar artículos aparte de las piezas de repuesto necesarias para reparación o mantenimiento, el cliente tiene el derecho de desistirse del acuerdo relativo a los servicios o artículos adicionales;

8) en que los servicios prestados sean grabaciones visuales o de sonido o programas de computación entregados en embalajes sellados, en caso que el embalaje haya sido abierto después de la entrega;

9) concluidos a través de subasta pública;

10) para la entrega de contenidos digitales que no están almacenados en un medio tangible, si el cumplimiento del servicio se ha iniciado con consentimiento explícito del cliente antes del vencimiento del plazo de desistimiento y después de informar al cliente sobre la pérdida del derecho de desistimiento del acuerdo.

FORMULARIO-MODELO DE DESISTIMIENTO

(Este formulario debe ser completado y devuelto solo si desea desistirse del acuerdo)

Destinatario: Transfer Multisort Elektronik Ltda., N^o.41 Ustronna Street, 93-350 Łódź, fax 42 645-55-00, e-mail: reklamacje@tme.pl

Comunico (Comunicamos)^(*) a través del presente^(*) mi/nuestro^(*) desistimiento del contrato de venta de los siguientes artículos:

.....

Fecha de firma^(*)/recepción^(*):

.....

Nombre y apellido del (de los) cliente(s):

.....

Dirección del (de los) cliente(s):

.....

Datos adicionales (opcional, pero muy útil para tratamiento adecuado del caso):

Número de cliente:

.....

Número de factura:

.....

NOTA: El reembolso del pago se efectúa utilizando las mismas formas de pago que el cliente utilizó en la transacción, salvo acuerdo explícito en sentido contrario; en todo caso, el cliente no asume ningún recargo relativo al reembolso. Si el pago fue efectuado mediante transferencia bancaria o tarjeta, y no se especificó un número de cuenta bancaria, el reembolso se efectuará a la cuenta bancaria o tarjeta a partir de la cual se efectuó el pago; para pago en la entrega, el reembolso se efectuará mediante giro postal, si el cliente decidiera no autorizar transferencia bancaria - ver a continuación:

Autorizo el reembolso de pagos por transferencia bancaria para la cuenta número:

.....

.....

Firma del (de los) cliente(s)

(solo si el formulario se enviara en papel)

.....

Fecha

Fecha (*) Eliminar lo que no interesa

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

8.a. Aceptamos y analizamos reclamos de clientes de acuerdo con la legislación aplicable, en particular, al amparo de la Ley del 23 de Abril de 1964 del Código Civil (Diario Oficial 2014, artículo 121 – texto uniforme, en su versión revisada). Al amparo de la ley, el Vendedor se compromete a entregar los artículos solicitados sin defectos. El Vendedor es responsable ante el cliente si el artículo vendido presentara defectos físicos o legales (garantía).

Defectos físicos son la no-correspondencia entre el artículo vendido y el acuerdo. En particular, un artículo vendido es inconsistente con el acuerdo si:

- 1) no tuviera las propiedades características de ese tipo de artículo, teniendo en cuenta el fin indicado en el acuerdo o resultantes de las circunstancias o aplicaciones;
- 2) no tuviera las características cuya existencia el vendedor garantizó al comprador, incluyendo proporcionar una muestra o modelo;
- 3) no adecuarse al fin que el comprador indicó al vendedor durante la firma del contrato, sin que el vendedor hubiese presentado ninguna objeción a tal aplicación;
- 4) haber sido entregado al cliente de forma incompleta. Si el comprador fuera un cliente, la garantía del vendedor se trata en igualdad de condiciones con la garantía pública del fabricante o de su representante, la persona que introduce el artículo en el mercado en el área de su actividad comercial y las personas que, al colocar su nombre, marca u otras señales distintivas en el artículo vendido, se presentan como productoras. TME no es responsable ante el cliente cuando el artículo vendido carece de las propiedades resultantes de las garantías públicas mencionadas en el párrafo anterior si no estuvo consciente de estas garantías o, a juicio razonable, no podía haber conocido o influenciado la decisión del comprador de firmar el acuerdo de venta, o si su contenido hubiera sido corregido antes de la conclusión del acuerdo de venta. Un artículo vendido tiene un defecto físico en caso de montaje y lanzamiento incorrectos si estas acciones hubieran sido realizadas por parte del vendedor o por un tercero por el cual TME sea responsable, o por el cliente, actuando de acuerdo con las instrucciones recibidas de TME. TME es responsable, de acuerdo con la garantía, de los defectos físicos que se hayan producido en el momento de transferencia hacia el cliente, del peligro de pérdida o daño accidental de artículos (envío de artículos al cliente) o resultantes de causas subyacentes al artículo vendido al mismo tiempo.

8.b. Lo incentivamos a informar cualquier reclamo utilizando el formulario de reclamo en el sitio www.tme.eu en el separador “Como comprar – Formulario de Reclamo”.

Reclamo sobre artículos vendidos en territorio polaco también pueden ser al Departamento de Reclamo:

- vía tel. N° +48 42 645-55-65,
- vía fax N°: +48 42 645 55 00,
- por correo electrónico a la siguiente dirección: reklamacje@tme.pl o
- por escrito a la siguiente dirección: Transfer Multisort Elektronik Ltd., 41 Ustronna Street, 93-350 Łódź

y, en caso de ventas fuera del territorio polaco, hacia el Departamento de Exportación de la TME:

- vía tel. N°: +48 42 645-54-44,
- por correo electrónico a la siguiente dirección: export@tme.eu o
- por escrito a la siguiente dirección: Transfer Multisort Elektronik Ltd., N°. 41 Ustronna Street, 93-350 Łódź, Polonia.

La reclamo debe contener una descripción precisa de los motivos de la reclamo y del medio de resolución esperado. TME puede requerir la presentación de comprobante de compra. El vendedor tendrá en cuenta las reclamos de los clientes e les informará acerca de los procedimientos siguientes en un plazo de 14 días.

8.c. Las devoluciones de artículos defectuosos entregados por engaño deben realizarse inmediatamente mediante el envío sin pago en la entrega y después consulta a un empleado del Departamento de Reclamos de TME. El empleado del Departamento de Reclamos de TME puede, en casos particulares, sugerir la contratación de la recepción de artículos a un transportista particular.

8.d. En caso de una consideración positiva de la queja, se emitirá una factura correctiva para confirmar que sus términos han sido acordados entre el Consumidor y TME y su implementación. De conformidad con el art. 29a párrafo. 13 y art. 86 seg.19a de la Ley de 11 de marzo de 2004 sobre el impuesto sobre bienes y servicios, la factura correctora confirma que las partes han acordado reducir la base imponible.

8.e. Si el envío llegó en una condición que indica daños mecánicos durante el transporte, verifíquelo en presencia del mensajero y escriba un protocolo que describa el daño. Dicho protocolo firmado por el

transportista facilitará el examen de la reclamación.

8.f. Normativa de devolución: TME devuelve el dinero utilizando el mismo canal de pago a través del cual se realizó el pago, con la salvedad de que si el pedido fue pagado mediante transferencia bancaria o contra reembolso, la devolución se realice en la cuenta bancaria indicada por el cliente, salvo TME y el cliente acuerdan lo contrario realizar un reembolso.

8.g. Si el artículo vendido presentara una falla, el cliente puede:

1) presentar una declaración para solicitar una reducción del precio o desistimiento del acuerdo, salvo si TME, de manera inmediata y sin inconvenientes indebidos para el cliente, substituyera el artículo defectuoso por otro sin defectos o removiera la falla. Esta restricción no se aplica si el artículo ya hubiera sido sustituido o reparado por TME o TME no hubiera sustituido el artículo por otro libre de fallas o no hubiera removido la falla. El precio reducido debe ser proporcional al precio resultante del acuerdo, en que el valor de los artículos con defecto sea el mismo que el valor de los artículos sin defecto. El cliente no puede desistirse del acuerdo si la falla fuera irrelevante;

2) requerir la substitución de artículos por otros libres de defectos o la remoción de los defectos. TME tiene la obligación de reemplazar el artículo defectuoso por otro libre de defectos o remover el defecto, en un plazo razonable, sin inconvenientes excesivos para el cliente. TME puede rehusarse a indemnizar al cliente si fuera imposible colocar el artículo defectuoso en conformidad con el acuerdo, de la forma elegida por el cliente, o si, en comparación con otros medios posibles, la conformidad con el acuerdo implicara costos excesivos.

DERECHO

9.a. Estos términos de cooperación se rigen por la ley polaca (en adelante: "Ley aplicable") y se interpretarán de acuerdo con sus disposiciones, con la condición de que en el caso de transacciones con Consumidores a las que el Reglamento (CE) No. 593/2008 del Parlamento Europeo y el Consejo de 17 de junio de 2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) (Boletín Legislativo L 177 de 4.7.2008, p. 6, modificado) Derecho de los consumidores a la protección en virtud de las disposiciones obligatorias de la ley en su país de residencia, no está restringido ni anulado.

9.b. Transfer Multisort Elektronik Sp. z o. o. es titular de los derechos de autor o tiene un título legal diferente a los productos contenidos en el catálogo y en el sitio web, en particular a las fotos, descripciones, traducciones, forma gráfica, método de presentación. 9.c. Cualquier copia de información o materiales técnicos en catálogos, sitios web o proporcionados por TME requiere el consentimiento de TME por escrito.

9.c. Cualquier reproducción de materiales e información técnica contenida en los catálogos, sitios o proporcionados de otra forma por TME exige consentimiento por escrito de TME.

9.d. Cualquier disputa que surja entre el consumidor y TME se resolverá de acuerdo con la ley aplicable. Con el consentimiento de ambas partes del contrato, el consumidor tiene la opción de un procedimiento extrajudicial de examen y reparación de quejas ante tribunales permanentes de arbitraje de consumidores en las inspecciones provinciales de la Inspección Comercial. La información sobre las reglas de acceso a este procedimiento se puede encontrar en los sitios web de las inspecciones provinciales de la Inspección Comercial o en el sitio web de la Oficina de Competencia y Protección del Consumidor www.uokik.gov.pl.

9.e. Si cualquier disposición de estas condiciones de cooperación se considerara inválida o no-aplicable por un tribunal de la jurisdicción competente o como resultado de modificaciones a la legislación, ese reconocimiento o acción no invalidará o volverá ineficaces las demás disposiciones de estas condiciones de cooperación. Cuando se reconozca, de manera concluyente, que disposiciones de estas condiciones de cooperación son ilegales o no-aplicables, esas disposiciones serán excluidas de las condiciones de cooperación, sin embargo, todas las demás disposiciones continuarán siendo plenamente vigentes y las disposiciones que se descubra que son ilegales o no-aplicables se sustituirán por una disposición de significado similar que refleje la intención original de esa disposición particular, tanto como la legislación aplicable lo permita.

9.f. Las disposiciones de estas condiciones de cooperación no crean ninguna obligación para el cliente con estatuto de cliente que pueda, a la luz de la legislación vigente, ser considerada una disposición contractual ilegal (Art. 3851-Art. 3853 del Código Civil polaco) o infrinja las regulaciones obligatorias relativas a firma de contratos con clientes, en particular las regulaciones sobre ventas a clientes. Al firmar y realizar acuerdos con clientes, cumplimos las disposiciones obligatorias de la ley.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

10.a. El Vendedor se compromete a tratar los datos personales del Cliente en las condiciones especificadas en las disposiciones legales pertinentes que se apliquen al respecto, en particular las especificadas en el Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 sobre la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales y sobre la libre circulación de dichos datos y la derogación de la Directiva 95/46/CE (reglamento general de protección de datos) y de la Ley de protección de datos personales de 10 de mayo de 2018.

10.b. El Vendedor procesa los datos personales del Cliente como administrador de datos personales.

10.c. El suministro de datos personales por parte del Cliente es voluntario, pero necesario para registrarse en el sitio web o para celebrar un contrato de venta.

10.d. El Vendedor aplica las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales procesados.

10.e. Puede encontrar más información sobre el procesamiento de los datos personales del Cliente, en particular los fines de su procesamiento y los derechos del Cliente, en la Política de privacidad del grupo TME disponible en el sitio web del Vendedor.

11. Estas condiciones de cooperación se aplican a partir del 28/06/2021.