

# Conditions de coopération - Consommateurs

**Vendeur:** Transfer Multisort Elektronik Sp. z o.o. siégée à Łódź, adresse : ul. Ustronna 41, 93-350 Łódź, immatriculée au Tribunal de Première Instance de Łódź – Śródmieście à Łódź, la XXe Section Economique du Registre National Judiciaire KRS au numéro 0000165815, montant du capital social : 3.300.000,00 zlotys, TVA 729-010-89-84, N° statistique REGON 473171710. Toutes les coordonnées (e-mail, numéros de téléphone, fax) sont disponibles dans la rubrique « Contacts »

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**Vendeur:** Transfer Multisort Elektronik Sp. z o.o. siégée à Łódź, adresse : ul. Ustronna 41, 93-350 Łódź, immatriculée au Tribunal de Première Instance de Łódź – Śródmieście à Łódź, la XXe Section Economique du Registre National Judiciaire KRS au numéro 0000165815, montant du capital social : 3.300.000,00 zlotys, TVA 729-010-89-84, N° statistique REGON 473171710. Toutes les coordonnées (e-mail, numéros de téléphone, fax) sont disponibles dans la rubrique « Contacts »

1.a. Toutes les dispositions présentées dans les conditions de coopération s'appliquent à tous les contrats conclus entre les consommateurs et Transfer Multisort Elektronik sp. z o.o. (dénommée ci-après « TME »). Elles ne peuvent être modifiées que sur la base des accords individuels écrits signés par le consommateur et TME. Les conditions de coopération TME sont publiées sur le site web [www.tme.eu](http://www.tme.eu) dans l'onglet « Conditions de coopération ».

1.b. La notion du consommateur TME est définie à l'art 221 de la loi du 23 avril 1964 CODE CIVIL (J.O. 64.16.93 avec les modifications ultérieures) signifie la personne réalisant avec l'entrepreneur l'acte juridique qui n'est pas lié directement à son activité économique ou professionnelle. Seule la personne physique adulte puisse être partie contractante des contrats conclus avec TME.

1.c. Là où dans les conditions de coopération on parle du « Catalogue », il s'agit de l'édition imprimée, le disque CD/DVD, les disques mobiles, le site web, les publicités et les informations de presse, les brochures et tous les autres moyens de la présentation publique des informations commerciales TME.

1.d. Le consommateur reconnaît que les marchandises vendues par TME, si le fabricant n'a pas fait une autre garantie dans le cadre de la destination, n'ont pas été conçues et ne sont pas destinées aux autres usages dont une défaillance pourrait entraîner la situation dangereuse pour la vie humaine ou pour la santé ou un dommage aux biens catastrophique, en particulier ne sont pas destinées à l'usage médical, ni pour sauver ou prolonger la vie ou pour une utilisation nucléaire.

1.e. Le consommateur reconnaît qu'il doit respecter la réglementation douanière, d'exportation et d'importation du pays auquel les marchandises achetées à TME doivent être livrées et il doit obtenir les autorisations nécessaires ou les licences pour la vente, l'exportation, la réexportation, l'importation des marchandises des pays de leur provenance, si les réglementations en vigueur dans ces pays imposent l'obligation de leur obtention ainsi que respecter la réglementation douanière de ces pays.

1.f. Le consommateur reconnaît que les lois de certains pays et des organisations internationales imposent des restrictions au commerce de certains biens et de technologies et documents connexes avec des pays, des entités ou des personnes physiques spécifiques, et déclare que conformément à la loi nationale et internationale en vigueur, il n'est pas privé du droit d'acquérir les biens vendus par TME

1.g. Le consommateur s'engage à respecter tous les actes officiels, notamment les dispositions des lois, des règlements, des arrêtés, des décisions et des sanctions prononcés sur leur base, relatifs aux dites biens à double usage - dans la mesure où ils se rapportent à des biens achetés auprès de TME (ci-après : les biens), y compris, mais sans s'y limiter : (i) les réglementations de l'administration des exportations américaine (the U.S. Export Administration Regulations) ; (ii) la législation et les réglementations des États-Unis sur le trafic international des armes (the U.S. International Traffic in Arms Regulations) ; (iii) la législation et les réglementations relatives aux sanctions économiques administrées par le Département du contrôle des avoirs étrangers du Trésor des États-Unis ; (iv) la législation de l'Union européenne sur les contrôles et les sanctions à l'exportation ; (v) la politique des Nations Unies en matière de sanctions ; (vi) toutes les Régulations législatives pertinentes établies en vertu de l'une des législations précitées ; et (vii) d'autres sanctions économiques, contrôles à l'exportation ou législation d'importation applicables (ci-après appelés collectivement « Règlements sur l'exportation »).

1.h. Le consommateur déclare que : (i) il n'utilisera les Marchandises qu'à des fins civiles et n'utilisera pas les Marchandises à des fins militaires non autorisées en vertu de la Réglementation sur l'exportation ; (ii) il n'autorisera pas l'approvisionnement des Marchandises à des utilisateurs finaux soumis aux restrictions, à

l'exception des situations permises par les Règlements sur l'exportation ; (iii) il n'autorisera pas les entités soumises aux interdictions ou aux sanctions d'obtenir les Marchandises, à l'exception des situations permises par la Réglementation sur l'exportation, y compris, mais sans s'y limiter, par des personnes figurant sur : (A) la liste des ressortissants spécialement désignés des États-Unis (U.S. Specially Designated Nationals List), la liste des personnes ou des entités soumises aux interdictions (Denied Persons List, Entity List), ou (B) la liste consolidée des personnes, groupes et entités soumis à des sanctions financières de l'UE, mise en œuvre dans le cadre de la politique étrangère et de sécurité commune de l'UE ; (iv) il n'utilisera pas les Marchandises à des fins finales interdites par les Règlements sur l'exportation, tels que la conception, la modification, la production ou la fabrication d'armes nucléaires, de missiles, chimiques ou biologiques.

1.i. Le consommateur s'engage à ne pas réexporter, revendre, transférer ou mettre à disposition consciemment ou de quelque manière que ce soit les Marchandises à des tiers qui ne confirment pas clairement et sans équivoque qu'ils respecteront les règles énoncées aux points 1 e à 1 h des présentes conditions générales.

1.j. Seule la version polonaise des conditions de coopération est valable. Les autres versions linguistiques ne sont présentées qu'à des fins informatives.

## **PRIX**

2.a. Toutes les informations sur les marchandises, incluant les prix présentés dans le Catalogue ne constituent qu'une invitation à conclure le contrat, mais ne sont pas une offre, au sens de l'art. 66 du Code civil polonais.

2.b. Les prix spécifiés dans le catalogue imprimé et sur le disque CD/DVD, sur les disques mobiles, dans les publicités, dans les informations de presse, dans les brochures et dans les autres matériaux informatifs doivent être compris comme les prix approximatifs. Les seuls prix indiqués sur le site d'Internet de la TME [www.tme.eu](http://www.tme.eu) sont contractuels lors de votre commande, à moins que le prix ait été convenu par écrit avec le responsable clientèle de la TME.

2.c. En cas de prépaiement effectué au titre de l'achat d'une marchandise donnée, le prix en vigueur est celui inscrit à la facture pro forma. Le prix indiqué sur la facture ne reste en vigueur que jusqu'au dernier jour du délai de paiement indiqué sur la facture.

2.d. Les prix sur le site [www.tme.eu](http://www.tme.eu) sont présentés en PLN, USD, EUR, HUF, CZK, RON, BGN, GBP, SEK, DKK. Veuillez vous assurer toujours si le prix dans une offre donnée comprend la TVA. Les prix ne comprennent jamais les frais de transport et les taxes douanières. Ce sont les prix Ex-works Lodz. Avant de terminer le passage de commande, le consommateur est toujours informé sur le prix total comprenant le prix d'achat, les impôts et les taxes, les frais de transport des marchandises au consommateur.

2.e. Conformément à l'art. 589 du Code civil polonais, le droit de propriété des marchandises est transféré au consommateur au moment du règlement total du prix pour la marchandise.

## **MODES DE COMMANDE**

### **Informations générales**

3.a. TME accepte les commandes passées par téléphone, par lettre, fax, e-mail, personnellement au siège de TME et via un système de vente sur internet [www.tme.eu](http://www.tme.eu).

3.b. Les marchandises ne peuvent être commandées qu'en quantités conformes au taux de multiplicité indiqué à côté du produit (s'il n'est pas indiqué, il s'agit de 1, par défaut), et non inférieure à la plus petite quantité spécifiée au tableau des prix se trouvant sur le site de chaque produit.

3.c. Il est possible de passer des commandes avec les livraisons à des dates futures déterminées.

3.d. Le passage d'une commande ne constitue pas l'engagement de TME et l'absence de réponse ne constitue pas une acceptation tacite de la commande.

3.e. Le passage d'une commande constitue la présentation par le consommateur d'une offre à conclure le contrat de vente des produits l'objet de la commande. L'offre est considérée comme acceptée par TME au moment de l'envoi à l'adresse du Client indiquée par lui au moment de l'enregistrement du compte au service [www.tme.eu](http://www.tme.eu) ou au moment du passage de la commande d'un e-mail confirmant l'envoi de la

commande ou au moment de la conclusion du contrat de vente individuel.

### **Les commandes passées en ligne**

Les exigences techniques minimales nécessaires à la coopération avec le service téléinformatique que nous utilisons:

1. L'accès à la partie publique du service du site web à [www.tme.eu](http://www.tme.eu) (dénommé ci-après le service) est disponible à tous les utilisateurs du réseau Internet sans avoir à remplir des formalités. L'accès ne dépend pas de l'inscription au site.
2. Une partie des ressources du service est bloquée. Ces ressources seront pleinement disponibles uniquement aux utilisateurs qui effectuent s'inscrivent dans le cadre du service (créent un compte) et disposent d'une adresse de courriel active.
3. L'utilisation du service est possible à condition que le système téléinformatique de l'utilisateur réponde aux exigences minimales suivantes:
  - a) le système devrait être équipé d'un navigateur : Firefox min. 55, Chrome min. 60, Microsoft Edge, Opera min. 46, Safari min. 12,
  - b) les cookies et la prise en charge de JavaScript sont activés.
4. Le service a été optimisé pour soutenir le logiciel ci-dessus en utilisant la résolution: 1024x768.
5. Les exigences minimales du matériel pour le système informatique de l'utilisateur c'est: un processeur 1GHz, 512 MB Ram.

Pour passer la commande via le système de vente en ligne, vous devez avoir un compte de courriel actif et le compte sur le site [www.tme.eu](http://www.tme.eu). Le formulaire d'enregistrement pour créer un compte se trouve dans l'onglet « Votre compte ».

Le compte sur le site [www.tme.eu](http://www.tme.eu) est un panneau administratif du client disponible pour lui après s'être enregistré et s'être connecté sur le site, possédant son propre login et mot de passe du Client, où sont recueillies les données du Client, les informations sur ses activités dans le cadre du service ; le Client est tenu de garder en secret et de ne pas divulguer à des tiers le login et le mot de passe pour son compte sur le site. Le compte peut être supprimé à la demande du client transmise à TME. Le compte est supprimé sans retard injustifié, mais au plus tard dans les 7 jours à partir de la date de réception de la demande et si les commandes du client sont en train de réalisation, dans le délai de 7 jours à partir de l'achèvement de la dernière commande.

TME a le droit de priver le client de son droit d'utiliser le compte dans le service et/ou de passer les commandes par le système de vente en ligne si le mode de l'utilisation du compte par le client constitue la violation des dispositions de la loi, des règles des relations sociales ou des présentes conditions de la coopération ou des principes de l'utilisation du compte spécifiés dans l'onglet « Aide ».

Les informations détaillées sur la procédure d'enregistrement et sur la gestion de compte dans le service, ainsi que la procédure de passer les commandes sont disponibles à l'onglet « Aide » et « Comment acheter – commandes ». Après avoir passé la commande, le client recevra à l'adresse inscrite lors de l'enregistrement un e-mail avec la confirmation de la commande. Le jour de transfert au transporteur des marchandises commandées, le client en sera informé aussi par e-mail.

### **Les commandes passées par téléphone**

Pendant un entretien téléphonique, nous allons demander au client de fournir les informations suivantes : prénom, nom, adresse, numéro de téléphone, numéro de client – s'il a été déjà attribué – ainsi que le nom de la marchandise sélectionnée, la quantité commandée, l'adresse de livraison, et le type de transport. La communication de l'adresse de courriel n'est pas nécessaire, mais recommandée, parce que cela permet de suivre le processus de la réalisation de la commande, en particulier d'envoyer par e-mail la confirmation d'avoir passé la commande et l'information sur l'expédition de la marchandise commandée.

### **Les commandes passées par e-mail**

Nous vous demandons de fournir dans la commande des informations suivantes: prénom, nom, adresse, numéro de téléphone, numéro de client – s'il a été déjà attribué – ainsi que le nom de la marchandise sélectionnée, la quantité commandée, l'adresse de livraison, et le type de transport. Après avoir passé la commande, à l'adresse de courriel à partir de laquelle la commande a été passée, sera envoyé un message avec la confirmation d'avoir passé la commande, à moins que dans la commande une autre adresse de courriel ne soit pas spécifiée. Le jour de transfert au transporteur des marchandises commandées, le client

en sera informé aussi par e-mail.

### **Les commandes passées par fax**

Nous vous demandons de fournir dans la commande des informations suivantes: prénom, nom, adresse, numéro de téléphone, numéro de client – s'il a été déjà attribué – ainsi que le nom de la marchandise sélectionnée, la quantité commandée, l'adresse de livraison, et le type de transport. La communication de l'adresse de courriel n'est pas nécessaire, mais recommandée, parce que cela permet de suivre le processus de la réalisation de la commande, en particulier d'envoyer par e-mail la confirmation d'avoir passé la commande et l'information sur l'expédition de la marchandise commandée.

### **Les commandes passées personnellement au siège de TME**

Les commandes peuvent être passées au siège de TME à Lodz.

### **Les commandes passées par courrier**

Les commandes peuvent être envoyées à l'adresse du siège de TME à Lodz. Les informations détaillées sur le processus de passer la commande, y compris les informations de contact pour les moyens individuels de passer la commande sont spécifiées dans l'onglet « Comment acheter ? – Commandes ».

Dans le cas où le Consommateur a effectué un prépaiement et que l'exécution de la commande est impossible, TME émet un document rectificatif pour la valeur non réalisée de la commande.

## **LIVRAISON DE LA MARCHANDISE**

4.a. TME propose la livraison des marchandises vers les pays spécifiés dans l'onglet « Comment acheter ? ». La livraison des marchandises vers les pays non spécifiés dans le catalogue n'est possible que sur la base des accords individuels avec TME. TME ne livre pas les marchandises dans les territoires et aux personnes qui selon le droit polonais ou international sont soumis à l'embargo ou aux restrictions dans le cadre du commerce et de la commercialisation internationale. En cas de doutes, nous vous demandons de contacter le Département des Ventes TME. Certains produits sont disponibles uniquement dans les pays sélectionnés. Si le produit n'est pas disponible dans votre pays, vous ne pouvez pas l'ajouter à votre panier. Les frais de l'expédition sont à la charge du consommateur, sauf les dispositions contraires, à la suite d'un accord séparé entre le consommateur et TME.

4.b. Le montant des frais d'expédition dépend du poids du colis, de son gabarit, du pays de destination et du transporteur/de l'expéditeur sélectionné.

4.c. Les frais de transport sont ajoutés à la commande et seront facturés lors de la première expédition de la marchandise d'une commande donnée. Le rajout, à la demande du consommateur, d'une marchandise supplémentaire, à la deuxième expédition et aux suivantes, qui comprennent la marchandise de la commande en question, fait qu'elles sont considérées comme de nouvelles commandes et les frais de transport y seront ajoutés. Si le poids du colis dépasse le forfait pour un pays donné (ou si ce forfait n'est pas établi), les frais de transport sont fixés individuellement par le Département de Vente TME.

4.d. Le délai de livraison est donné en standard ISO 8601 sous format de AAAA-MM-JJ (année, mois, jour). Le délai de livraison se compose du temps de la réalisation de la commande et du temps de transport de l'expédition par le transporteur/l'expéditeur. Le temps de la réalisation de la commande est le temps approximatif compté à partir du moment de l'acceptation de la commande à la réalisation jusqu'au moment de transférer la commande au transporteur/à l'expéditeur. Le délai de réalisation de la commande dépend de la disponibilité d'un produit donné, pendant que le délai de transport dépend du transporteur / de l'expéditeur sélectionné et du lieu de livraison. Les informations détaillées sont disponibles dans l'onglet « Comment acheter – délai de livraison ».

4.e. Le tableau des frais et des délais de livraison se trouvent sur le site [www.tme.eu](http://www.tme.eu), dans l'onglet «Comment acheter».

4.f. Le consommateur sélectionne le transporteur au moment de passer la commande, sur la base des possibilités offertes par TME. La livraison de l'expédition par un autre transporteur est possible uniquement après l'accord individuel entre TME et le consommateur. En cas de sélectionner la forme de l'expédition Standard, c'est TME qui sélectionne le transporteur parmi les entrepreneurs qui réalisent cette forme de service.

4.g. La réception de la marchandise au siège TME, rue ul. Ustronna 41 n'est pas possible.

## DOCUMENTS DE VENTE

5.a. TME établit un document de vente pour chaque transaction réalisée. Dans les relations avec le consommateur, c'est toujours une facture TVA.

5.b. Les factures peuvent être établies entre autres en devises suivantes: PLN, USD, EUR, HUF, CZK, RON, BGN, GBP, SEK, DKK. En cas de vente en ligne, le consommateur sélectionne la devise au moment de l'enregistrement de son compte. La modification ultérieure de la devise nécessite le contact avec le Département de Vente TME. Pour certains pays le choix de certaines devises peut ne pas être disponible. La liste complète des devises est spécifiée dans l'onglet « Comment acheter – Prix ».

5.c. Les consommateurs ayant un compte sur le site [www.tme.eu](http://www.tme.eu) ont la possibilité de recevoir les factures sous forme électronique. Les informations détaillées sont spécifiées dans l'onglet « Aide – e-factures ».

## MODALITES DE PAIEMENT

6.a. La liste de modalités de paiement disponibles dans un pays spécifique se trouve sur le site : [www.tme.eu](http://www.tme.eu) dans l'onglet « Comment acheter ».

6.b. Le consommateur a la possibilité de négocier les conditions de paiement. Afin de préciser les conditions de paiement, vous êtes prié de contacter le Département de Vente TME.

6.c. Les Consommateurs de certains pays de l'Union Européenne ont la possibilité d'effectuer leurs paiements à nos comptes en banque dans ces pays. La liste de ces pays se trouve sur [www.tme.eu](http://www.tme.eu) onglet « Comment acheter ». Tous les frais bancaires concernant le virement sont à la charge du consommateur.

6.d. Le règlement de paiements au titre des marchandises commandées est effectué via PayU (anciennement Platnosci.pl) et est réalisé conformément aux règles suivantes:

- a) Les paiements via PayU peuvent être effectués uniquement par les personnes autorisées à utiliser l'instrument donné, sur la base duquel la réalisation du paiement est effectuée, en particulier la carte de paiement peut être utilisée uniquement par son détenteur autorisé. Les cas d'abus seront communiqués directement aux services compétents de la police.
- b) TME offre à ses clients le formulaire approprié de la transaction. Les données du formulaire sont automatiquement transmises au partenaire PayU par l'intermédiaire de PayU.
- c) Le client du magasin, après avoir approuvé le formulaire de la transaction et sélectionné le mode de paiement via PayU, est automatiquement redirigé à: en cas de paiements réalisés par carte de paiement – sur le site web du Partenaire PayU, qui est un centre d'autorisation et de règlement, en cas de paiement par transfert électronique – sur le site web du Partenaire PayU, qui est la banque, en cas de paiement par virement traditionnel – sur le site web PayU. (Dans ce cas le Client doit réaliser le virement exactement compatible avec l'impression du virement bancaire générée).
- d) Pour réaliser le paiement le Client doit confirmer le paiement sur le site web d'un Partenaire PayU – de la banque ou du centre d'autorisation et de règlement, conformément aux principes établis par eux. En cas de toute modification dans le formulaire de paiement disponible sur ces sites et complété automatiquement par PayU, le paiement risque de ne pas être effectué.

## QUALITÉ ET GARANTIES

7.a. Les marchandises vendues par notre entreprise sont de haute qualité. Le mode de transport, d'entrepôt, et d'emballage les préserve de détériorations, aussi bien mécaniques qu'électriques.

7.b. La haute qualité est une valeur très importante pour TME non seulement par rapport aux produits proposés, mais également au niveau des services fournis. TME a mis en place et a constamment amélioré un Système intégré de gestion de la qualité et de l'environnement conforme aux exigences des normes PN-EN ISO 9001:2015-10 et PN-EN ISO 14001:2015-09, ce qui est confirmé par le certificat disponible sur notre site Web en l'onglet « Qui sommes-nous – Politique de qualité ».

7.c. Le tableau actuel des produits conformes à la directive européenne RoHS se trouve sur [www.tme.eu](http://www.tme.eu) Dans le catalogue imprimé les marques RoHS ne sont pas présentes, ce qui ne veut pas dire, que les produits ne sont pas conformes à la directive.

7.d. La marchandise peut être couverte d'une garantie du producteur ou d'une garantie de TME. Si la garantie est jointe à la marchandise, les dispositions de la garantie sont valables. L'information sur la

période de validité de la garantie pour les marchandises individuelles est spécifiée dans les descriptions des marchandises sur le site [www.tme.eu](http://www.tme.eu). Les conditions particulières de la réalisation de la garantie sont spécifiées dans le document de la garantie et sur le site [www.tme.eu](http://www.tme.eu) dans l'onglet « Comment acheter – les conditions de la garantie ».

7.e. La garantie pour la marchandise vendue n'exclut pas, ne limite pas et ne suspend pas les droits du consommateur résultant de la garantie au titre des défauts du produit.

### **Droit de rétractation**

Le consommateur qui a conclu avec la société TME le contrat de vente à distance (c'est à dire en utilisant le site web, un e-mail, le fax ou le téléphone) a le droit de rétracter dans le délai de 14 jours sans avoir à donner des motifs.

Le délai de rétractation expire après 14 jours à partir de la date:

- a) où le client est entré effectivement en possession d'une chose ou à partir de la date où un tiers, autre que le transporteur, indiqué par le client est entré en possession d'une chose,
- b) et dans le cas du contrat obligeant au transfert de propriété de plusieurs choses qui sont livrées séparément, à partir de la date où le client est entré en possession de la dernière chose ou à partir de la date où un tiers, autre que le transporteur, indiqué par le client est entré en possession de la dernière chose.

Pour exercer le droit de rétractation, le consommateur doit communiquer à : **Transfer Multisort Elektronik Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Ustronna 41, 93-350 Łódź, tél. 42 645-55-65, fax 42 645-55-00, e-mail: reklamacje@tme.pl** la décision de rétractation, en exprimant une déclaration sans équivoque (par exemple la lettre envoyée par poste traditionnelle, fax ou par poste électronique).

Le client peut aussi utiliser le formulaire de rétractation [ci-dessus](#) mais cela n'est pas obligatoire. Pour respecter le délai de rétractation, le consommateur doit uniquement envoyer une information sur l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation, la société TME rembourse au client tous les paiements reçus, y compris les frais de livraisons (à l'exception des coûts supplémentaires résultants de la sélection par le client d'une livraison autre que la livraison la moins chère offerte par la TME), immédiatement, et en tout cas au plus tard dans le délai de 14 jours à partir de la date où la TME a été informée sur la décision du client d'exercer son droit de rétractation. La TME remboursera les paiements en utilisant les mêmes méthodes de paiement qui ont été utilisées par le consommateur dans la transaction initiale, sauf si le consommateur a expressément exprimé une autre solution ; en tout cas le client ne supporte aucuns frais dans le cadre du remboursement. La TME peut bloquer le remboursement du paiement jusqu'à la date du retour d'une chose ou jusqu'au moment de la présentation à la TME du document justifiant son envoi, en dépendance quel événement survient en premier.

Veuillez envoyer ou livrer à **Transfer Multisort Elektronik Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością ul. Ustronna 41, 93-350 Łódź**, une chose immédiatement, en tout cas au plus tard dans le délai de 14 jours à partir de la date où le client a informé TME sur la rétractation. Le délai est respecté si le consommateur envoie une chose avant l'expiration du délai de 14 jours. Le consommateur doit supporter les coûts directs du retour des marchandises. Dans le cas où une chose, en raison de sa nature, ne peut pas être retournée de la manière habituelle par poste traditionnelle, le montant de ce type des coûts sur le territoire polonais est estimé au maximum pour le montant de 100 PLN.

Après avoir reçu la marchandise retournée, TME émettra une facture rectificative qui confirme que les parties ont convenu de réduire la base d'imposition. La date de prise des dispositions est la date d'émission de la facture rectificative.

Le consommateur n'est responsable que de la réduction de la valeur de l'article résultant de son utilisation d'une manière différente de celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement de l'article.

### **Absence de droit de rétractation et les circonstances où le consommateur perd son droit de rétractation.**

**Le droit de rétractation concernant le contrat conclu à distance n'est pas accordé au consommateur en matière des contrats:**

1) de prestation de services si l'entrepreneur a réalisé complètement le service avec le consentement exprès du consommateur qui a été informé avant le début de la prestation de service qu'après avoir réalisé le service par l'entrepreneur il perdait le droit de rétractation;

- 2) dans lequel le prix ou la rémunération dépend des fluctuations sur le marché financier, qui ne sont pas contrôlées par l'entrepreneur et qui peuvent se produire avant l'expiration du délai de rétractation;
- 3) dans lequel l'objet de contrat est un bien non préfabriqué, produit selon les spécifications du consommateur ou destiné à satisfaire ses besoins individuelles;
- 4) dans lequel l'objet du contrat est un bien périssable ou qui a une durée de vie courte;
- 5) dans lequel l'objet du contrat est un bien fourni dans un emballage scellé qui ne peut pas être retourné après l'ouverture de l'emballage pour des raisons de santé ou d'hygiène, si l'emballage a été ouvert après la livraison;
- 6) dans lequel l'objet du contrat est un bien qui après être fourni, en raison de sa nature, est inséparablement lié avec les autres biens ;
- 7) dans lequel le consommateur a expressément exigé que l'entrepreneur vienne chez lui pour effectuer des réparations urgentes ou l'entretien ; si l'entrepreneur fournit des services supplémentaires autres que ceux exigés par le consommateur ou fournit les biens autres que les pièces de rechanges nécessaires pour la réparation ou l'entretien, le droit de rétractation est accordé au consommateur en ce qui concerne les services supplémentaires ou les biens supplémentaires;
- 8) dans lequel l'objet du contrat sont les enregistrements sonores ou visuels ou les logiciels fournis dans un emballage scellés, si l'emballage a été ouvert après la livraison;
- 9) qui a été conclu dans une vente aux enchères publiques;
- 10) concernant la fourniture du contenu numérique qui n'est pas enregistré sur un support matériel, si l'exécution du service a été commencée avec le consentement exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation et après l'avoir informé par l'entrepreneur sur la perte du droit de rétractation.

## **FORMULAIRE DE RETRACTATION**

(veuillez remplir ce formulaire et envoyer uniquement dans le cas où vous voulez rétracter)

Destinataire : Transfer Multisort Elektronik Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Ustronna 41, 93-350 Łódź, fax 42 645-55-00, e-mail: reklamacje@tme.pl

Par la présente j'/nous<sup>(\*)</sup> informe/informons<sup>(\*)</sup> par sur ma/notre<sup>(\*)</sup> rétractation concernant le contrat de vente des marchandises suivantes :

.....

Date de conclusion du contrat<sup>(\*)</sup>/de réception<sup>(\*)</sup>:

.....

Prénom et nom du consommateur / des consommateurs :

.....

Adresse du consommateur / des consommateurs :

.....

Informations supplémentaires (facultatives mais pouvant aider lors du règlement de l'affaire) :

Numéro du client :

.....

Numéro de la facture :

.....

*Remarque : Le remboursement du paiement est réalisé en utilisant les mêmes méthodes de paiement qui ont été utilisé par le consommateur dans la transaction, sauf son consentement exprès concernant les autres solutions ; en tout cas le consommateur ne supporte aucuns coûts concernant le remboursement. Si le paiement a été effectué par virement bancaire ou par carte de crédit, en cas de ne pas indiquer le compte bancaire, le remboursement est effectué sur le compte bancaire ou sur la carte de crédit utilisée pour réaliser le paiement, et en cas du paiement « contre remboursement » le remboursement est effectué par mandat postal, si vous ne décidez pas de donner votre consentement pour le virement bancaire) :*

Je suis d'accord de réaliser le remboursement du paiement effectué au numéro de compte bancaire :

.....

.....  
Signature du consommateur/des consommateurs  
(uniquement si le formulaire est envoyé sur papier)

.....  
Date

(\*)Rayer l'inutile

## PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

8.a. Nous acceptons et examinons les réclamations des clients conformément aux dispositions en vigueur, en particulier en conformité à la loi du 23 avril 1964 Code civil (J.O. de 2014 pos. 121, texte unique avec les modifications ultérieures). Conformément aux dispositions de la loi, le Vendeur est tenu de livrer les marchandises commandées sans défauts. Le Vendeur est responsable par rapport au consommateur si les marchandises vendues possèdent les défauts physiques ou les vices juridiques (garantie).

Le défaut physique signifie la non conformité d'une marchandise vendue au contrat. En particulier, la marchandise vendue est non conforme au contrat si :

- 1) elle ne possède pas les propriétés que la marchandise de cette nature devrait posséder pour des raisons de l'objet indiqué au contrat ou résultant des circonstances ou de la destination ;
- 2) elle ne possède pas les propriétés garanties par le vendeur, y compris en fournissant un échantillon ou un modèle ;
- 3) elle ne peut pas être utilisée de manière qui a été communiquée par l'acheteur au vendeur lors de la conclusion du contrat, et le vendeur n'a pas soulevé d'objection concernant la manière de l'utilisation ;
- 4) elle a été livrée au consommateur dans l'état incomplet. Si l'acheteur est un consommateur, les déclarations publiques du producteur ou de son représentant, de la personne qui commercialise la marchandise dans le cadre de l'activité économique exercée ou de la personne qui en mettant sur une marchandise vendue son nom, sa marque ou une autre signe distinctif se présente comme producteur, sont traitées comme la garantie du vendeur. La société TME n'est pas responsable par rapport au consommateur des déclarations publiques informant sur les propriétés des marchandises vendues, visées ci-dessus, si elle n'a pas connu ces déclarations et en jugeant raisonnablement, elle ne pouvait pas les connaître ou si la déclaration ne pouvaient pas influencer la décision de l'acheteur, ou si leur contenu a été corrigé avant la conclusion du contrat de vente. La marchandise vendue a un défaut physique également en cas de son installation incorrecte et la mise en service, si ces activités ont été réalisées par le vendeur ou par un tiers pour lequel la société TME est responsable ou par le client qui a agi selon les instructions reçues de la TEM. La société TEM est responsable en matière de la garantie pour les défauts physiques qui existaient au moment de transfert au client du risque de perte ou de dommage accidentels de la marchandise (la livraison de la marchandise au consommateur) ou qui résultaient pour des causes inhérentes à la marchandise vendue en même temps.

8.b. TME vous demande de communiquer les réclamations en utilisant le formulaire de réclamation sur le site web [www.tme.eu](http://www.tme.eu) sous la rubrique « Comment acheter – Formulaire de réclamation ». Les réclamations concernant les marchandises vendues sur le territoire polonais peuvent aussi être communiquées au Département de réclamations :

- tél. +48 42 645-55-65,
- fax : +48 42 645 55 00,
- e-mail : reklamacje@tme.pl ou
- par écrit à l'adresse : Transfer Multisort Elektronik Sp. z o. o., ul. Ustronna 41, 93-350 Łódź ,

dans le cas de la vente hors du territoire polonais au Département de l'exportation TME :

- tél.: +48 42 645-54-44,
- e-mail : export@tme.eu ou
- à l'adresse : Transfer Multisort Elektronik Sp. z o. o., ul. Ustronna 41, 93-350 Łódź, Poland.

La réclamation doit inclure la description précise de la réclamation et la manière attendue de son règlement. La TME peut demander une preuve d'achat. Le vendeur examine les réclamations des consommateurs et les

informe sur la suite de la procédure dans le délai de 14 jours.

8.c. Nous vous demandons de retourner immédiatement les produits défectueux ou les produits livrés par erreur sans utiliser l'envoi « contre remboursement » et après avoir consulté l'employeur du Département de réclamations de la société TME. L'employeur du Département de réclamations TME peut dans un cas spécifique proposer l'ordre de réception de la marchandise à un transporteur défini ou à un courrier.

8.d. En cas de traitement positif de la réclamation, une facture rectificative sera émise pour confirmer l'accord sur ses conditions entre le Consommateur et TME et sur leur mise en œuvre. Conformément à l'art. 29a par. 13 et art. 86 par. 19a de la loi du 11 mars 2004 relative à la taxe sur les biens et services, la facture rectificative confirme que les parties ont convenu de réduire la base d'imposition.

8.e. Si votre colis vous a été fourni dans un état indiquant les dommages mécaniques lors du transport, nous vous demandons de vérifier le colis en présence du courrier et rédiger le procès-verbal décrivant les destructions. Un tel procès-verbal signé par le transporteur va faciliter le traitement de votre réclamation.

8.f. Les conditions du remboursement de l'argent : TME rembourse le paiement en utilisant le même canal de paiement par lequel le paiement a été réalisé, étant entendu que si la commande a été payée par virement bancaire ou contre remboursement, le remboursement est effectué sur le compte bancaire indiqué par le client, sauf si TME et le client accepte de rembourser l'argent d'une autre manière.

8.g. Si la marchandise achetée a un défaut, le consommateur peut :

1) présenter la déclaration sur la réduction du prix ou sur la rétractation, à moins que la société TME immédiatement et sans inconvénients au consommateur, remplace la marchandise en livrant la marchandise sans défauts ou si elle supprime le défaut. Cette restriction ne s'applique pas dans le cas où la marchandise a été déjà remplacée ou réparée par TME ou si TME n'a pas remplacé la marchandise en livrant la marchandise sans défaut ou si elle n'a pas supprimé le défaut. Le prix réduit devrait garder la proportion par rapport au prix résultant du contrat, comparable à la proportion de la marchandise avec le défaut par rapport à la marchandise sans défaut. Le consommateur ne peut pas rétracter, si le défaut n'est pas important.

2) demander le remplacement de la marchandise exempt de défauts ou demander l'élimination des défauts. TME est tenue de remplacer la marchandise en livrant la marchandise exempt de défauts, dans les délais raisonnables, sans les inconvénients abusifs pour le client. TME peut refuser de satisfaire les demandes du consommateur si elles ne sont pas possibles à réaliser ou si elles nécessitent, en comparaison avec d'autres moyens possibles indispensables à réaliser le contrat, des frais excessifs.

## **DROIT**

9.a. Les présentes conditions de coopération sont soumises à la loi polonaise (ci-après : « loi applicable ») et seront interprétées conformément à ses dispositions, à condition que dans le cas de transactions avec des Consommateurs auxquelles le règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) (Journal des lois L 177 du 4.7.2008, p. 6, tel que modifié) le droit des consommateurs à la protection ne soit pas restreint ou exclu en vertu des dispositions en vigueur dans leur pays de résidence.

9.b. La société Transfer Multisort Elektronik Sp. z o. o. est titulaire des droits d'auteur ou détient un titre légal sur les éléments contenus dans le catalogue et sur le site Web, en particulier les photos, les descriptions, les traductions, la forme graphique et le mode de présentation.

9.c. Toute reproduction de matériaux informatifs ou techniques se trouvant dans les catalogues, sur les sites web, ou fournis par TME de manière différente exige le consentement de TME par écrit.

9.d. Tous litiges pouvant apparaître entre le consommateur et TME seront résolus conformément à la Loi applicable. Avec le consentement mutuel des parties du contrat, le consommateur a la possibilité de bénéficier de l'examen extrajudiciaire des réclamations, ainsi qu'il a la possibilité de réclamer les revendications devant les tribunaux d'arbitrage pour les consommateurs qui sont localisés auprès des inspecteurs régionaux de l'Inspection commerciale. Les informations sur les règles d'accès à cette procédure sont décrites sur les sites web des organes d'inspection commerciales régionaux ou sur le site de l'Office de la protection de la concurrence et des consommateurs [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

9.e. Si une disposition des présentes conditions de coopération est jugée invalide ou inapplicable par le tribunal compétent ou suite aux modifications de la législation, une telle reconnaissance ou les actions n'affectent pas la validité des autres dispositions des présentes conditions. Si les conditions des présentes

conditions de coopération sont définitivement jugées illégales ou inapplicables, elles sont considérées comme exclues des présentes conditions de coopération, mais toutes les autres dispositions restent en vigueur et valides, et les dispositions jugées illégales ou inapplicables sont remplacées par les dispositions semblables, reflétant l'intention originale d'une disposition, dans la mesure autorisée par la loi applicable.

9.f. Les dispositions des présentes conditions de coopération ne lient pas les clients possédant le statut de consommateur dans le cadre où conformément aux dispositions en vigueur elles seraient reconnues comme des dispositions contractuelles illicites (art. 3851- art. 3853 du code civil polonais), ou qu'elles violeraient absolument les dispositions en vigueur en matière de la conclusion de contrats avec la participation de consommateurs, en particulier celles concernant la vente de consommation. Lors de la signature d'un contrat avec le client ou de la réalisation des contrats, nous respectons strictement les dispositions en vigueur.

## **PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

10.a. Le vendeur s'engage au traitement des données personnelles du Client conformément aux conditions déterminées par les lois adéquates applicables dans cette matière, en particulier celles précisées dans le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et dans la loi relative à la protection des données personnelles du 10 mai 2018.

10.b. Le vendeur traite les données à caractère personnel du Client en tant que responsable du traitement des données personnelles.

10.c. La fourniture de données personnelles par le Client est volontaire, mais nécessaire pour s'inscrire sur le site ou conclure un contrat de vente.

10.d. Le Vendeur applique les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la protection des données personnelles traitées.

10.e. De plus amples informations sur le traitement des données personnelles du Client, notamment les finalités de leur traitement et les droits du Client, peuvent être trouvées dans la Politique de confidentialité du groupe TME disponible sur le site Internet du Vendeur.

11. Les présentes conditions de coopération entrent en vigueur le 28.06.2021.