

# 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 22<sup>1</sup> 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 : Google Chrome min. 95, Opera min. 80, Safari min.15, Firefox min. 90, EDGE min. 90,

b) les cookies et la prise en charge de JavaScript sont activés.

4. 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 des biens vendus n'exclut, ne limite ni ne suspend les droits du consommateur en cas non-conformité des biens au contrat, résultant des dispositions généralement applicables, notamment de la loi du 30 mai 2014 relative aux droits des consommateurs (J.O. de 2014, pos. 827 avec les modif. ult.).

## **DROIT DE RÉTRACTATION**

Le consommateur qui a conclu avec TME un contrat de vente à distance (c'est à dire via un site web, email, fax, par téléphone) peut exercer son droit de rétractation dans le délai de 14 jours sans donner de motif et dans le cas d'un contrat conclu pendant une visite inopinée au lieu de résidence ou de séjour habituel du consommateur ou un voyage – dans les 30 jours.

Le délai de rétractation du contrat expire après 14 jours à compter de la date :

a) où le client est entré en possession du bien ou à partir de la date où un tiers, autre que le transporteur et désigné par le client, est entré en possession du bien,

b) et dans le cas d'un contrat nécessitant le transfert de propriété de nombreux biens livrés séparément, en lots ou en parties, à compter de la date à laquelle le client est entré en possession du dernier bien, du lot ou de la partie de celui-ci, ou à laquelle un tiers autre que le transporteur et désigné par le client est entré en possession du dernier bien, du lot ou de la partie.

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 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 résiliation du présent contrat la société TME rembourse au client tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison des biens (à l'exception des frais supplémentaires résultant de mode de livraison sélectionnée par le client, autre que le mode de livraison ordinaire et le moins cher proposé par TME) immédiatement, et en tout état de cause, au plus tard dans le délai de 14 jours à compter où TME a été informée de la décision du client sur l'exercice de son droit de rétractation. Le paiement sera remboursé par TME en utilisant les mêmes modalités de paiement qui avaient été utilisées par le consommateur dans la transaction d'origine, à moins que le consommateur ait accepté explicitement une autre solution. Dans tous les cas, le client ne supportera aucun frais relatif au remboursement. TME peut suspendre le remboursement jusqu'à la réception des biens ou jusqu'à la transmission à TME de la preuve d'avoir retourné les biens, en fonction de cela quel événement survient le premier.

Veillez envoyer ou transférer à **Transfer Multisort Elektronik Sp. z o.o. ul. Ustronna 41, 93-350 Łódź**, les biens immédiatement, et en tout état de cause, au plus tard dans le délai de 14 jours à partir de la date où le consommateur avait informé TME sur l'exercice de son droit de rétractation. Le délai est respecté si le consommateur retourne les biens dans les 14 jours. Le consommateur devra supporter les coûts directs de retour des biens. Lorsque, en raison de sa nature, les biens ne peuvent pas être envoyés de la manière ordinaire par la poste traditionnelle, le montant de ces frais lors de la vente sur le territoire de la Pologne est estimé à 100 PLN au maximum.

Après avoir reçu les biens retournés, TME établira une facture rectificative, confirmant 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 des biens résultant de son utilisation de manière différente de celle qui était nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens.

## **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) portant sur la fourniture d'un article non préfabriqué, fabriqué selon les spécifications du consommateur ou destiné à satisfaire les besoins personnalisés ;

4) portant sur la fourniture des biens susceptibles de se périmer rapidement ou qui ont une durée de vie courte ;

5) portant sur la fourniture des biens livrés dans un emballage scellé qui ne peuvent pas être retournés après l'ouverture de l'emballage pour des raisons la protection de santé ou d'hygiène, lorsque l'emballage a été ouvert après la fourniture ;

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, e-mail: [reklamacje@tme.pl](mailto: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 reconnaissons les réclamations des consommateurs conformément à la loi applicable, en particulier à la loi du 30 mai 2014 relative aux droits des consommateurs (J.O. de 2014, pos. 827 avec les modif. ult.). Conformément aux dispositions de la loi, TME est tenue de fournir au consommateur les biens conformes au contrat. Les biens sont conformes au contrat, si les éléments suivants sont conformes au contrat, en particulier :

- a) la description, le type, la quantité, la qualité, l'intégralité et la fonctionnalité, et en cas de biens contenant des éléments numériques, également la compatibilité, l'interopérabilité et la disponibilité des mises à jour ;
- b) l'adéquation à un usage spécifique requis par le consommateur et dont le consommateur a informé TME au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que TME a accepté.

Des informations détaillées sur la conformité des biens au contrat sont présentées dans la loi du 30 mai 2014 relative aux droits des consommateurs.

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](mailto: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](mailto: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. En cas de non-conformité des biens au contrat, le consommateur peut :

1) demander leur réparation ou leur remplacement;

2) soumettre une déclaration de réduction de prix ou de rétractation du contrat lorsque :

a) TME a refusé de mettre les biens en conformité avec le contrat ;

b) TME n'a pas mis les biens en conformité avec le contrat ;

c) la non-conformité des biens au contrat persiste, bien que TME ait tenté de mettre les biens en conformité avec le contrat ;

d) la non-conformité des biens au contrat est suffisamment importante pour justifier une réduction du prix ou la rétractation du contrat sans demande préalable de réparation ou de remplacement ;

e) il ressort de la déclaration ou des circonstances de TME qu'elle ne mettra pas les biens en conformité avec le contrat dans un délai raisonnable ou sans inconvénient excessif pour le consommateur.

## **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 20.03.2023.