

## Condições de cooperação - Consumidores

**Vendedor:** Transfer Multisort Elektronik Ltd, com sede oficial em Łodz no nº 41 Ustronna Street, 93-350 Łódź, matriculada no Registo Comercial da Região de Łodz – Śródmieście em Łodz, XX Divisão Económica, sob o número de registo 0000165815, com capital social: PLN 3.300.000, TIN: 729-010-89-84, REGON (EIN): 473171710. Informação de contacto pormenorizada (números de e-mail, telefone e fax) é disponibilizada no separador „Contactos”.

### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Vendedor:** Transfer Multisort Elektronik Ltd, com sede oficial em Łodz no nº 41 Ustronna Street, 93-350 Łódź, matriculada no Registo Comercial da Região de Łodz – Śródmieście em Łodz, XX Divisão Económica, sob o número de registo 0000165815, com capital social: PLN 3.300.000, TIN: 729-010-89-84, REGON (EIN): 473171710. Informação de contacto pormenorizada (números de e-mail, telefone e fax) é disponibilizada no separador „Contactos”.

1.a. Todas as disposições constantes dos presentes termos e condições aplicam-se a todos os contratos celebrados entre clientes e a Transfer Multisort Elektronik sp. z o.o. (doravante designada por "TME" ou "Vendedor"). Só podem ser alteradas com base em acordos individuais celebrados por escrito entre o cliente e a TME. Os termos e condições de cooperação da TME estão publicados no website [www.tme.eu](http://www.tme.eu), em „Termos e condições de cooperação”.

1.b. O termo “cliente”, mencionado nos termos de cooperação da TME, é definido no Art. 22<sup>1</sup> da Lei de 23 de abril de 1964. CÓDIGO CIVIL (Diário Oficial 64.16.93, com revisão posterior) e refere-se a uma pessoa que desempenha uma atividade legal com um empresário não diretamente relacionado com a sua atividade comercial ou profissão. O outorgante nos acordos assinados com a TME tem de ser uma pessoa física maior de idade.

1.c. Qualquer referência, nos termos do acordo, a um “Catálogo” deve ser entendida como uma publicação em formato impresso, CD/DVD, disco portátil, sítio de Internet, publicidade e comunicados de imprensa, folhetos, bem como todos os demais meios de apresentação pública de informação comercial pela TME.

1.d. O cliente declara que os bens vendidos pela TME, salvo garantia em contrário do fabricante dos mesmos, não foram concebidos nem se destinam a qualquer aplicação em que uma eventual falha possa resultar numa situação de perigo para a vida ou a saúde humanas ou em danos materiais catastróficos e, em particular, não se destinam a ser utilizados em aplicações médicas ou de suporte de vida ou para aplicações nucleares, nem se destinam à conceção, fabrico ou outra utilização nos chamados supercomputadores.

1.e. O cliente compromete-se a cumprir os regulamentos alfandegários e de importação e exportação do país onde os artigos comprados à TME devam ser entregues, e ainda a obter as autorizações ou licenças necessárias para venda, exportação, reexportação e importação

de bens do país de origem, na medida em que a legislação em vigor nesses países o exija e no cumprimento das leis alfandegárias desses 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. O Cliente afirma que: (i) apenas utilizará os Bens para utilizações finais civis e não utilizará os Bens para utilizações finais militares não autorizadas, nos termos dos Regulamentos de Exportação; (ii) não permitirá que utilizadores finais com restrições adquiram os Bens, exceto nos casos permitidos pelos Regulamentos de Exportação; (iii) não permitirá que entidades interditas ou sujeitas a sanções adquiram os Bens, exceto nos casos permitidos pelos Regulamentos de Exportação, incluindo, mas não se limitando a, pessoas incluídas em: (A) a Lista de Cidadãos Especialmente Designados dos EUA. (A) na Lista de Cidadãos Especialmente Designados dos EUA (Specially Designated Nationals List), na Lista de Pessoas Recusadas ou na Lista de Entidades, ou (B) na Lista Consolidada da UE de Indivíduos, Grupos e Entidades Sujeitos a Sanções Financeiras, tal como implementada no âmbito da Política Externa e de Segurança Comum da UE; (iv) não se utilizarão os Bens para qualquer uso final proibido pelos Regulamentos de Exportação, tal como a conceção, modificação, produção ou fabrico de armas nucleares, mísseis, químicas ou biológicas, nem se utilizarão os Bens para conceber, melhorar, reparar ou fabricar os denominados supercomputadores.

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.

## PREÇOS

2.a. Qualquer informação relativa aos artigos, incluindo os preços contidos no Catálogo, constitui um convite para assinar um contrato, mas não constitui uma oferta ao abrigo do Art. 66 do Código Civil polaco.

2.b. Os preços contidos no catálogo impresso e em CD/DVD, discos portáteis, publicidade, comunicados de imprensa, folhetos e outros materiais de informação devem ser vistos como indicativos. Aplicável à venda é o preço presente e publicado pela TME no seu website [www.tme.eu](http://www.tme.eu) no momento em que efetua o processamento o seu pedido, a menos que o preço em questão tenha sido acordado por escrito com um funcionário autorizado da TME.

2.c. No caso de pré-pagamentos feitos pela compra de uma determinada mercadoria, o preço válido é o que é mencionado na fatura pró-forma. O preço indicado na fatura pró-forma é válido exclusivamente até à última data de pagamento dos preços especificados nessa fatura.

2.d. No sítio da TME: [www.tme.eu](http://www.tme.eu) os preços são indicados em PLN, USD, EUR, HUF, CZK, RON, BGN, SEK, DKK, GBP. Por favor verifique sempre se o preço de um determinado artigo inclui IVA. Os preços nunca incluem custos e tarifas de transporte. Trata-se de preços da Ex-works Łódź. Antes de concluir o processo de encomenda, o cliente é informado do preço total dos artigos, que inclui o preço de compra dos artigos, impostos e taxas e custos de transporte dos artigos até ao cliente.

2.e. Ao abrigo do Artigo 589 do Código Civil, os direitos de propriedade sobre os artigos são transferidos para o cliente após pagamento total do preço dos artigos.

## COMO ENCOMENDAR

### Informação geral

3.a. A TME aceita encomendas feitas por telefone, carta, correio eletrónico e através do sistema de vendas online [www.tme.eu](http://www.tme.eu).

3.b. Os artigos só podem ser encomendados em quantidades compatíveis com as que são especificadas para o produto (se não estiver especificado, a quantidade por omissão é 1) e nunca menos do que a quantidade mais pequena da tabela de preços situada na página de cada produto.

3.c. É possível fazer encomendas com entrega numa data futura especificada.

3.d. Fazer uma encomenda não é obrigação da TME, e a ausência de resposta não implica uma aceitação tácita da encomenda.

3.e. Fazer uma encomenda equivale a um pedido do cliente para outorgar um contrato de venda dos produtos incluídos na encomenda. A proposta é considerada aceite pela TME no momento em que o e-mail que confirma o envio for enviado para o endereço fornecido pelo cliente durante o processo de registo de conta em [www.tme.eu](http://www.tme.eu) ou ao fazer a encomenda, ou no momento em que se assina o contrato de venda individual.

## **Encomendas feitas através da Internet**

Requisitos técnicos mínimos necessários para compatibilidade com o sistema informático que utilizamos:

1. A zona pública do sítio em [www.tme.eu](http://www.tme.eu) (doravante, também designado como “sítio”) é de acesso livre para todos os utilizadores da Internet sem ter de cumprir qualquer formalidade. Este acesso não está sujeito a registo no sítio.

2. Uma porção dos recursos do sítio é distinta. O acesso a esses recursos só é possível para utilizadores registados do sítio (que têm conta) e com endereços de e-mail ativos.

3. El uso del sitio web es posible siempre que el sistema TIC del usuario cumpla con los siguientes requisitos mínimos:

(a) O sistema deve dispor de um browser: Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari ou Opera na versão mais recente;

b) cookies y soporte JavaScript habilitado.

4. Para efetuar uma encomenda através do sistema de vendas online, deve ter uma conta de correio eletrónico ativa e uma conta em [www.tme.eu](http://www.tme.eu) ou efetuar uma encomenda sem registo. O formulário de registo para criar uma conta no website pode ser consultado em „A sua conta”. Uma conta no website [www.tme.eu](http://www.tme.eu) é um painel administrativo individual do cliente que lhe é disponibilizado após o registo e o início de sessão no website, identificado com o nome de utilizador e a palavra-passe do cliente, no qual são recolhidos os dados do cliente e as informações sobre as suas actividades no website; o cliente é obrigado a manter a confidencialidade do nome de utilizador e da palavra-passe da sua conta no website e a não os divulgar a terceiros. A eliminação de uma conta no serviço tem lugar a pedido do Cliente notificado à TME. A conta será removida sem atrasos indevidos, mas o mais tardar no prazo de 7 dias a contar da data de receção do pedido correspondente e, no caso de encomendas do Cliente em curso, o mais tardar no prazo de 7 dias a contar da data de conclusão da última encomenda.

A TME tem o direito de terminar o direito do cliente de utilizar uma conta no website e/ou de efetuar encomendas através do sistema de vendas online, no caso de a utilização da conta ou do sistema pelo Cliente constituir uma infração à lei, às regras de convivência social ou aos presentes termos e condições de cooperação ou às regras de utilização da conta ou de compra sem registo definidas no separador „Ajuda”.

O Cliente pode efetuar uma compra sem registo. Nesse caso, depois de adicionar os produtos ao carrinho, o Cliente escolhe a opção de compra sem registo e, em seguida, declara se está a fazer a compra como consumidor final ou como empresário (empresa), assinalando a caixa adequada. Informações detalhadas sobre o procedimento de registo e de gestão de uma conta no website, bem como sobre o procedimento de encomenda, incluindo a encomenda sem registo, estão disponíveis em „Ajuda” e em „Como comprar - Encomendas”. Uma vez efectuada a encomenda, o cliente receberá um e-mail de confirmação da mesma no endereço eletrónico fornecido durante o registo ou no formulário de encomenda. No dia em que a mercadoria encomendada for entregue ao

transportador, o cliente será igualmente informado desse facto por correio eletrónico. O Cliente tem a possibilidade de verificar a encomenda efectuada na sua conta ou, no caso de uma compra sem registo, através da ligação "estado da encomenda" recebida na mensagem de confirmação da encomenda. A verificação do estado da encomenda sem registo é efectuada pelo Cliente, fornecendo o endereço eletrónico indicado no formulário de registo e o número de encomenda especificado na confirmação da encomenda. O serviço de verificação da encomenda sem registo está disponível durante um período de 30 dias a contar da data de confirmação da encomenda.

### **Encomendas feitas pelo telefone**

Durante a chamada telefónica, pediremos ao cliente que forneça as seguintes informações: nome e apelido, endereço, local de residência, número de telefone, número de cliente, se já atribuído, bem como o nome do produto escolhido, quantidade encomendada, endereço de entrega, e modo de transporte preferido. Não é necessário fornecer um endereço de e-mail, mas é recomendado, pois permite monitorizar a execução da encomenda e, em particular, o envio de um e-mail a confirmar a aceitação da encomenda e o envio de informação sobre os artigos encomendados.

### **Encomendas feitas por e-mail**

Com a sua encomenda, ser-lhe-á pedido que forneça a seguinte informação: nome, endereço, número de telefone, número de cliente, se já atribuído, e nome do artigo selecionado, quantidade encomendada, endereço de entrega, e meio de transporte escolhido. Depois de fazer uma encomenda, será enviado um e-mail de confirmação para o endereço utilizado para fazer a encomenda, a não ser que na encomenda seja especificado outro endereço de e-mail para este propósito. No dia de transferência da encomenda para a transportadora, para envio, o cliente será informado por e-mail.

### **Encomendas feitas por correio**

Podem ser enviadas encomendas para a sede da TME em Łódz. A informação detalhada sobre o processo de encomenda, incluindo os dados de contacto para as várias formas de fazer uma encomenda, encontra-se no separador „Como comprar - Encomendas”.

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 DOS ARTIGOS**

4.a. A TME disponibiliza a entrega dos artigos nos países indicados no separador “Como comprar”. A entrega de artigos em países fora deste grupo só é possível após acordo individual com a TME. A TME não entrega artigos em territórios ou a pessoas que, ao abrigo da lei polaca ou internacional, estejam sujeitas a embargo ou restrições ao comércio e venda de artigos. Em caso de dúvida, é favor contactar o Departamento de Vendas da TME. Alguns produtos só estão disponíveis para venda em alguns países. Se um produto não estiver disponível para um determinado país, não pode ser acrescentado ao cesto de compras. O cliente cobre os custos de envio, salvo acordo contrário sujeito a acordo separado entre o cliente e a TME.

4.b. O custo do envio depende do peso, tamanho e país de destino da embalagem, bem como da escolha de transportadora/carregadora.

4.c. Os custos de transporte estão incluídos na encomenda e são faturados com o primeiro envio que contenha artigos de uma determinada encomenda. A inclusão, a pedido do cliente, de um produto adicionalmente encomendado num segundo ou terceiro envio que contenha uma determinada encomenda, significa que o envio que contenha os produtos adicionalmente encomendados será tratado como nova encomenda, pelo que implicará a cobrança de custos de transporte. Se o peso de uma encomenda exceder o peso autorizado num determinado país (ou se tal peso não estiver definido), o custo de transporte é individualmente acordado com o Departamento de Vendas da TME.

4.d. A data de entrega é indicada na norma ISO 8601 no formato AAAA-MM-DD (ano, mês, dia). O tempo de entrega de um produto inclui o tempo de processamento da encomenda e o tempo de transporte pela transportadora/carregadora. O tempo de processamento da encomenda é um tempo indicativo contado a partir do momento de receção da encomenda para processamento até que o objeto da encomenda seja entregue à transportadora/carregadora. O tempo de processamento da encomenda depende da disponibilidade de um determinado produto, enquanto o tempo de transporte depende da escolha da transportadora/carregadora. Os pormenores relativos aos tempos de entrega encontram-se no separador “Como comprar – Tempo de Entrega”.

4.e. Uma tabela de custos e Tempos de Entrega encontra-se no sítio: <https://www.tme.eu/> no separador “Como comprar”.

4.f. A escolha do transportador é feita pelo consumidor aquando da encomenda, entre as possibilidades oferecidas pela TME. A entrega por um transportador distinto dos oferecidos pela TME só é possível em resultado de um acordo específico entre a TME e o consumidor. Se for selecionada a forma normal de envio, a seleção do transportador será feita pela TME de entre os que prestam este tipo de serviço. O consumidor aceita que o transportador possa deixar o envio no endereço de entrega, sem que o destinatário tenha de confirmar a receção, de acordo com as normas de entrega do transportador.

4.g. Não é possível receber os artigos na sede da TME situada em 41 Ustronna street.

## **DOCUMENTOS DE VENDA**

5.a. A TME emite um documento de venda por cada transação concluída. No que toca aos clientes, é sempre uma fatura com IVA.

5.b. As faturas podem ser emitidas, entre outras, nas seguintes moedas: PLN, USD, EUR, HUF, CZK, RON, BGN, SEK, DKK, GBP. Para vendas através da Internet, o cliente escolhe a moeda durante o processo de registo da conta. Alterações posteriores da moeda de faturação implicam contacto com o Departamento de Vendas da TME. Para certos países, a escolha de determinadas moedas pode não estar disponível. A lista completa de moedas de faturação encontra-se no separador „Como comprar –Preço”.

5.c. Os Clientes com uma conta em [www.tme.eu](http://www.tme.eu). Têm a possibilidade de receber faturas por via eletrónica. Para mais informações, consulte „Ajuda - faturas eletrónicas”. Os

consumidores que efetuem uma compra sem registo só receberão faturas de IVA em formato eletrónico. A aceitação das presentes condições gerais por um cliente que efetue uma compra sem registo será considerada como a autorização do cliente para o envio de uma fatura eletrónica de IVA para o endereço eletrónico fornecido pelo mesmo.

## FORMAS DE PAGAMENTO

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

6.b. O cliente pode negociar as condições de pagamento. Para acordar as condições de pagamento, é favor contactar o Departamento de Vendas da TME.

6.c. Os clientes de determinados países da EU podem fazer pagamentos para a conta bancária da TME nesses países. Uma lista desses países encontra-se em [www.tme.eu](http://www.tme.eu), no separador "Como comprar". O cliente suportará todas as despesas bancárias relativas à transferência.

6.d. A liquidação do pagamento dos artigos encomendados via PayU (antiga plataforma Platnosc.pl) é realizada de acordo com as seguintes regras:

a) O pagamento via PayU só pode ser feito por pessoas autorizadas a utilizar um determinado instrumento, com base no qual o pagamento é executado; em particular, um cartão de pagamento só pode ser utilizado pelo seu titular autorizado. Quaisquer casos de abuso serão comunicados aos departamentos da polícia competentes.

b) A TME fornece aos Clientes formulários de transação apropriados. Os dados do formulário são automaticamente transferidos para o Parceiro PayU via PayU.

c) Após aprovação do formulário de transação e seleção da forma de pagamento via PayU, o cliente da loja online é automaticamente redirecionado: no caso de pagamentos feitos com cartão – para o sítio do Parceiro PayU, que é o centro de autorização e liquidação, no caso de pagamentos feitos por transferência bancária via Internet – para o sítio do Parceiro PayU, que é o banco, e para pagamentos feitos através de transferência bancária tradicional – para o sítio PayU. (Neste caso, o cliente deve fazer a transferência de forma exata e de acordo com o talão gerado da transferência bancária).

d) Para fazer um pagamento, o cliente deve confirmar o pagamento no sítio do Parceiro PayU adequado – banco ou centro de autorização e liquidação, de acordo com a respetiva política. Caso faça alterações à forma de pagamento disponível nestes sítios e automaticamente fornecida pela PayU, o pagamento pode não ser realizado.

## QUALIDADE E GARANTIAS

7.a. A TME vende artigos de alta qualidade. Os meios de transporte, armazenamento e embalagem garantem proteção contra danos mecânicos e elétricos.

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. A atual lista de produtos que cumprem a diretiva RoHS encontra-se em [www.tme.eu](http://www.tme.eu). As etiquetas RoHS não estão incluídas no catálogo impresso, o que não significa que os produtos não cumpram essa diretiva.

7.d. Os artigos podem estar cobertos por garantia do fabricante ou da TME. Se um produto vier com garantia, as disposições da mesma são vinculativas. A informação sobre o período de garantia de artigos individuais encontra-se da descrição dos produtos em [www.tme.eu](http://www.tme.eu). As condições pormenorizadas da garantia estão definidas no documento de garantia ou no website do fabricante dos produtos.

7.e. A garantia dos bens vendidos não exclui, não limita nem suspende os direitos do consumidor em caso de falta de conformidade dos bens com o contrato decorrente das disposições de aplicação geral, em particular da Lei de 30 de maio de 2014 sobre os direitos dos consumidores.

## **DIREITO DE RETRATAÇÃO DO CONTRATO**

O consumidor que tenha celebrado um contrato de venda à distância com a TME (isto é, através do site, correio eletrónico ou telefone) tem direito a retratar-se desse contrato no prazo de 14 dias sem apresentar qualquer razão; e, no caso de um contrato celebrado durante uma visita não programada ao local de residência ou residência habitual do consumidor ou em viagem, no prazo de 30 dias.

O prazo para retratação do contrato é de 14 dias a partir do dia:

- a) em que o cliente tomou posse da mercadoria ou em que um terceiro que não o transportador e indicado pelo cliente tomou posse da mercadoria,
- b) e no caso de um contrato que requeira a transferência da propriedade de muitos bens que foram entregues em separado, em lotes ou em partes, a partir da data em que o cliente tomou posse do último bem, lote ou parte do mesmo ou em que um terceiro que não o transportador e indicado pelo cliente tomou posse das últimas mercadorias do lote ou parte.

Para exercer o direito de sair do contrato, o cliente deve informar a **Transfer Multisort Elektronik Ltd, no. 41 Ustronna 41, 93-350 Łódź, tel. 42 645-55-65, fax 42 645-55-00, e-mail: reklamacje@tme.pl** da sua decisão de se retirar deste acordo através de uma declaração inequívoca (por exemplo, uma carta enviada por correio ou e-mail).

O cliente pode usar o formulário-modelo de retirada abaixo, também disponível para descarregar aqui. Contudo, tal não é obrigatório. Para cumprir o prazo de retirada, basta que o cliente envie a informação relativa ao exercício pelo cliente do direito de se retirar do acordo antes do vencimento do prazo de retirada.

## **Consequências da retirada do acordo**

Em caso de retratação deste acordo, a TME reembolsará ao cliente todos os pagamentos recebidos do cliente, incluindo os custos de envio da mercadoria (exceto os custos adicionais associados a um método de envio escolhido pelo cliente distinto do método de envio padrão mais económico oferecido pela TME), imediatamente e, em todo o caso, no prazo máximo de 14 dias a partir do dia em que a TME tenha sido informada da decisão do cliente de exercer o direito de retratação do presente contrato. A TME reembolsará o pagamento utilizando os mesmos métodos de pagamento que o consumidor utilizou na transação original, a menos que o consumidor tenha aceitado expressamente uma solução diferente; em todo o caso, o cliente não incorrerá em nenhum custo associado a esta devolução. A TME poderá reter o reembolso até à receção dos bens ou até à apresentação à TME de prova da sua devolução, o que ocorrer primeiro.

Pedimos que devolva ou transfira a mercadoria para a **Transfer Multisort Elektronik Spółka, sociedade de responsabilidade limitada, ul. Ustronna 41, 93-350 Łódź**, imediatamente e, em todo o caso, no prazo máximo de 14 dias a partir do dia em que o consumidor tenha informado a TME da retratação deste contrato. O prazo será cumprido se o consumidor devolver o artigo antes de decorrido o período de 14 dias. O consumidor terá de assumir o custo direto de devolução dos bens se o artigo, pela sua natureza, não puder ser devolvido por correio da forma habitual (estima-se que o montante destas despesas em caso de venda na Polónia seja, no máximo, de aproximadamente 100 PLN).

Uma vez recebida a mercadoria devolvida, a TME emitirá uma fatura retificativa, a confirmar que as partes acordaram reduzir a base tributável. A data de realização das diligências é a data de emissão da fatura retificativa.

O consumidor apenas responde pela diminuição do valor dos bens decorrente da sua utilização de forma diferente da necessária para estabelecer a natureza, as características e o funcionamento dos bens.

### **Ausência de direito de retirada do acordo e circunstâncias em que o cliente perde o direito de retirada**

#### **O cliente não tem direito a retirar-se de um acordo à distância em acordos:**

- 1) de prestação de serviços, se o empresário tiver prestado um serviço completo com o consentimento explícito do cliente, e este tiver sido informado, antes do início, de que a prestação do serviço pelo empresário implicava a perda do direito de retirada do cliente;
- 2) em que o preço ou remuneração dependa de flutuações dos mercados financeiros, sobre os quais o empresário não tem controlo, e que possam ocorrer antes da caducidade do prazo de retirada do acordo;
- 3) em que o objeto do serviço seja um produto não pré-fabricado, fabricado segundo as especificações do consumidor ou que sirva para satisfazer as suas necessidades individuais;
- 4) em que o objeto do serviço sejam bens que se deterioram rapidamente ou têm uma vida útil curta;

5) em que o objeto do serviço sejam bens entregues numa embalagem selada, que não possam ser devolvidos após a abertura da embalagem por questões de proteção da saúde ou higiene, caso a embalagem tenha sido aberta depois da entrega;

6) em que o objeto do serviço prestado sejam artigos que, após a entrega, devido à sua natureza, estejam inevitavelmente ligados a outros artigos;

7) em que o cliente tenha exigido especificamente que o empresário o visite para fazer reparações ou manutenção urgente; se o empresário fornecer serviços adicionais além dos que o cliente pediu ou fornecer artigos além das peças suplentes necessárias para reparação ou manutenção, o cliente tem o direito de se retirar do acordo relativo aos serviços ou artigos adicionais;

8) em que os serviços prestados sejam gravações visual ou sonoras ou programas de computador entregues em embalagem selada caso a embalagem tenha sido aberta após entrega;

9) concluídos através de leilão público;

10) para o fornecimento de conteúdos digital, que não estão armazenados em meio tangível, caso o cumprimento do serviço tenha sido iniciado com consentimento explícito do cliente antes da caducidade do prazo de retirada e após informar o cliente da perda do direito de retirada do acordo.

## **FORMULÁRIO-MODELO DE RETIRADA**

(Este formulário deve ser preenchido e devolvido apenas se desejar retirar-se do acordo)

Destinatário: Transfer Multisort Elektronik Ltd no.41 Ustronna street, 93-350 Łódź, e-mail: reklamacje@tme.pl

Comunico(Comunicamos)<sup>(\*)</sup> através do presente<sup>(\*)</sup> a minha/nossa<sup>(\*)</sup> retirada do contrato de venda dos seguintes artigos:

.....

Data de assinatura<sup>(\*)</sup>/receção<sup>(\*)</sup>:

.....

Nome e apelido do(s) cliente(s):

.....

Endereço do(s) cliente(s):

.....

Dados adicionais (opcional, mas muito útil para tratamento adequado do caso):

Número de cliente:

.....

Número de fatura:

.....

*NOTA: O reembolso do pagamento é feito utilizando as mesmas formas de pagamento que foram utilizadas pelo cliente na transação, salvo acordo explícito em sentido contrário; em todo o caso, o cliente não suporta quaisquer encargos relativos ao reembolso. Se o pagamento foi feito através de transferência bancária ou cartão, e não for especificado um número de conta bancária, o reembolso será feito para a conta bancária ou cartão a partir do qual o pagamento foi feito; para pagamento na entrega, o reembolso será feito por vale postal, se o cliente decidir não autorizar transferência bancária – ver abaixo:*

Autorizo o reembolso de pagamentos por transferência bancária para a conta número:

.....

.....

Assinatura do(s) cliente(s)

(só se o formulário for enviado em papel)

.....

Data

(\*) Eliminar o que não interessa

## **PROCEDIMENTO DE QUEIXA**

8.a. Aceitamos e reconhecemos as reclamações dos consumidores em conformidade com a legislação aplicável, em particular a Lei dos Direitos do Consumidor de 30 de maio de 2014 (Boletim Oficial do Estado do ano 2014, artigo 827.º, alterado). Ao abrigo da legislação, a TME é obrigada a fornecer os bens ao consumidor nos termos do contrato. Os bens são considerados conformes com o contrato se cumprirem, em particular:

a) descrição, tipo, quantidade, qualidade, integridade e funcionalidade – e para bens com elementos digitais, também compatibilidade, interoperabilidade e disponibilidade de atualizações;

b) adequação para um fim específico para o qual o consumidor deles necessita, que o consumidor comunicou à TME, o mais tardar, no momento da celebração do contrato e que a TME aceitou.

Para informação detalhada sobre a conformidade dos bens com o contrato, consulte a Lei de 30 de maio de 2014 sobre os direitos do consumidor.

8.b. Incentivamo-lo a reportar quaisquer queixas utilizando o formulário de queixa no sítio [www.tme.eu](http://www.tme.eu) no separador “Como comprar – Formulário de Queixa”. Queixas sobre artigos vendidos em território polaco também podem ser comunicadas ao Departamento de Queixas:

- via tel. nº +48 42 645-55-65,
- via fax nº: +48 42 645 55 00
- por e-mail para o seguinte endereço: [reklamacje@tme.pl](mailto:reklamacje@tme.pl) ou

- por escrito para o seguinte endereço: Transfer Multisort Elektronik Ltd., 41 Ustronna street, 93-350 Łódź”,

E em caso de vendas fora do território polaco para o Departamento de Exportação da TME:

- via tel. nº: +48 42 645-54-44,
- por e-mail para o seguinte endereço: export@tme.eu ou
- por escrito para o seguinte endereço: Transfer Multisort Elektronik Ltd., no. 41 Ustronna street, 93-350 Łódź, Polónia.

A queixa deve conter uma descrição precisa dos motivos da queixa e do meio de resolução esperado. A TME pode exigir a apresentação de comprovativo de compra. O vendedor terá em conta as queixas dos clientes e informá-los-á dos procedimentos seguintes num prazo de 14 dias.

8.c. As devoluções de artigos defeituosos entregues por engano devem ser realizadas imediatamente através do envio sem pagamento na entrega e após consulta a um empregado da do Departamento de Queixas da TME. O empregado do Departamento de Queixas da TME pode, em casos particulares, sugerir a contratação da receção de artigos a uma transportadora ou carregadora 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. Em caso de não conformidade dos bens com o contrato, o consumidor poderá:

- 1) solicitar a sua reparação ou substituição;
- 2) apresentar uma declaração para a redução do preço ou a retratação do contrato sempre que:
  - a) a TME se tenha recusado a entregar a mercadoria em conformidade com o contrato;
  - b) a TME não tenha entregado os bens em conformidade com o contrato;
  - c) a falta de conformidade dos bens com o contrato continue a existir, apesar de a TME ter tentado assegurar a conformidade dos bens com o contrato;

d) a falta de conformidade dos bens com o contrato seja relevante o suficiente para justificar uma redução do preço ou a retratação do contrato sem prévia solicitação de reparação ou substituição;

e) se conclua claramente da declaração ou das circunstâncias que a TME não assegurará a conformidade dos bens com o contrato num prazo razoável ou sem causar demasiado incómodo ao consumidor.

## DIREITO

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. Qualquer reprodução de materiais e informação técnica contida nos catálogos, sítios ou fornecidos de outra forma pela TME exige consentimento escrito da 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](http://www.uokik.gov.pl).

9.e. Se qualquer disposição destes termos de cooperação for considerada inválida ou não-exequível por um tribunal da jurisdição competente ou em resultado de alterações à legislação, esse reconhecimento ou ação não invalidará ou tornará ineficazes as demais disposições destes termos de cooperação. Quando for reconhecido, de forma conclusiva, que disposições destes termos de cooperação são ilegais ou não-exequíveis, essas disposições serão excluídas dos termos de cooperação, contudo, todas as demais disposições permanecerão plenamente válidas e em vigor e as disposições que se descubra serem ilegais ou não-exequíveis serão substituídas por uma disposição de significado semelhante que reflita a intenção original dessa disposição particular, tanto quanto a legislação aplicável permita.

9.f. As disposições destes termos de cooperação não criam qualquer obrigação para o cliente com estatuto de cliente que possa, à luz da legislação existente, ser considerada uma disposição contratual ilegal (Art. 385(1)-Art. 385(3) do Código Civil polaco) ou viole os regulamentos obrigatórios sobre a assinatura de contratos com clientes, em particular o regulamento sobre vendas a cliente. Ao assinar e realizar acordos com clientes, cumprimos as disposições obrigatórias da lei.

## **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

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. Estes termos de cooperação aplicam-se a partir de 19/09/2023.