

Điều khoản hợp tác - Người tiêu dùng

CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Nhà cung cấp: Transfer Multisort Elektronik Sp. z o.o. có trụ sở đăng ký tại Łódź, đường Ustronna 41, 93-350 Łódź, đã đăng ký tại Tòa án quận cho thành phố Łódź – Śródmieście ở Łódź, Phòng đăng ký tòa án quốc gia thứ 20, theo số KRS: 0000165815, với vốn cổ phần là 3.300.000,00 PLN, Mã số thuế (NIP): 729-010-89-94, Số thống kê (REGON): 4731171710. Thông tin liên hệ chi tiết (email, số điện thoại và số fax) có sẵn trong tab „Liên hệ”.

1.a. Tất cả các điều khoản trong các phần tiếp theo của Điều khoản hợp tác áp dụng cho tất cả các hợp đồng được ký kết giữa Người tiêu dùng và Transfer Multisort Elektronik sp. z o.o. (“TME” hoặc “Người bán”). Chúng chỉ có thể được sửa đổi trên cơ sở các thỏa thuận bằng văn bản riêng lẻ có chữ ký của Người tiêu dùng và TME. Điều khoản hợp tác có sẵn tại www.tme.eu, trong tab Điều khoản hợp tác”.

1.b. Thuật ngữ “người tiêu dùng”, được đề cập trong Điều khoản hợp tác của TME, được định nghĩa trong Điều. 22¹ của Đạo luật ngày 23 tháng 4 năm 1964. BỘ LUẬT DÂN SỰ (Tạp chí Luật 64.16.93, đã được sửa đổi) và có nghĩa là một thể nhân thực hiện hoạt động pháp lý với một doanh nhân không liên quan trực tiếp đến hoạt động kinh doanh hoặc nghề nghiệp của họ. Bên tham gia các thỏa thuận được ký kết với TME phải là một thể nhân đủ tuổi.

1.c. Bất cứ nơi nào trong các điều khoản của thỏa thuận tham chiếu đến “Danh mục”, nên được hiểu là một ấn bản ở dạng in, CD/DVD, ổ cứng di động, trang web, quảng cáo và thông cáo báo chí, tờ rơi, cũng như tất cả các phương pháp trình bày công khai thông tin thương mại khác của TME.

1.d. Người tiêu dùng thừa nhận rằng hàng hóa được bán bởi TME, trừ khi nhà sản xuất sản phẩm đảm bảo khác về mục đích sử dụng của sản phẩm, sản phẩm không được thiết kế và dành riêng cho bất kỳ ứng dụng nào mà lỗi có thể dẫn đến tình huống đe dọa sức khỏe hoặc tính mạng con người hoặc thiệt hại nghiêm trọng về tài sản; và đặc biệt là chúng không được thiết kế cho các ứng dụng y tế hoặc để cứu và duy trì sự sống hoặc cho các ứng dụng hạt nhân, chúng cũng không nhằm mục đích sử dụng trong thiết kế, sản xuất hay sử dụng cách khác trong cái gọi là siêu máy tính.

1.e. Người tiêu dùng cam kết tuân thủ các quy định về hải quan, xuất nhập khẩu của quốc gia nơi hàng hóa mua từ TME sẽ được chuyển đến, cũng như xin giấy phép hoặc giấy phép cần thiết để bán, xuất khẩu, tái xuất khẩu, nhập khẩu hàng hóa từ nước xuất xứ, trong phạm vi luật pháp có hiệu lực tại các quốc gia này yêu cầu chúng phải được lấy và tuân thủ luật hải quan của các quốc gia này.

1.f. Người tiêu dùng thừa nhận rằng luật pháp của một số quốc gia và tổ chức quốc tế hạn chế giao dịch đối với một số hàng hóa cũng như công nghệ và tài liệu liên quan với một số quốc gia, tổ chức hoặc cá nhân, và cô ấy/anh ấy tuyên bố rằng anh ấy/anh ấy không bị tước đoạt, theo luật quốc gia và quốc tế hiện hành, quyền mua hàng hóa do TME chào bán.

1.g. Người tiêu dùng cam kết tuân thủ tất cả các hành vi chính thức, cụ thể là luật, quy định, lệnh và quyết định, cũng như các biện pháp trừng phạt được ban hành theo đó, trong phạm vi họ liên quan đến hàng hóa mua từ TME. (sau đây gọi là : Hàng hóa), bao gồm: (i) Quy định quản lý xuất khẩu của Hoa Kỳ; (ii) Quy định về buôn bán vũ khí quốc tế của Hoa Kỳ; (iii) các luật và quy định về trừng phạt kinh tế do Hoa Kỳ quản lý. Văn phòng Kiểm soát Tài sản Nước ngoài của Bộ Tài chính; (iv) các quy định kiểm soát và trừng phạt xuất khẩu của Liên minh Châu Âu; (v) chính sách trừng phạt của Liên hợp quốc; (vi) tất cả các luật liên quan được ban hành theo bất kỳ điều nào ở trên; và (vii) bất kỳ luật trừng phạt kinh tế, kiểm soát xuất khẩu hoặc nhập khẩu hiện hành nào khác (gọi chung là “Quy định Xuất khẩu”).

1.h. Người tiêu dùng tuyên bố rằng họ: (i) sẽ chỉ sử dụng Hàng hóa cho mục đích sử dụng cuối cùng dân sự và sẽ không sử dụng Hàng hóa cho mục đích quân sự trái phép theo nghĩa của Quy định xuất khẩu; (ii) sẽ không cho phép người dùng cuối bị hạn chế lấy Hàng hóa trừ khi được Quy định xuất khẩu cho phép; (iii) sẽ không cho phép các tổ chức bị cấm hoặc bị xử phạt lấy Hàng hóa trừ khi được Quy định xuất khẩu cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn ở những người có tên trong danh sách: (A) Danh sách các công dân bị chỉ định đặc biệt của Hoa Kỳ, Danh sách những người bị từ chối, Danh sách thực thể hoặc (B) danh sách tổng hợp các cá nhân, nhóm và thực thể chịu các biện pháp trừng phạt tài chính của EU được thực hiện theo Chính sách an ninh và đối ngoại chung của EU; (iv) sẽ không sử dụng Hàng hóa cho mục đích sử dụng cuối cùng bị cấm theo Quy định Xuất khẩu, chẳng hạn như thiết kế, sửa đổi, sản xuất hoặc sản xuất vũ khí hạt nhân, tên

lửa, hóa học hoặc sinh học, họ cũng không được sử dụng Hàng hóa để thiết kế, cải tiến, sửa chữa hoặc sản xuất cái gọi là siêu máy tính.

1.i. Người tiêu dùng sẽ không cố ý tái xuất, bán lại, chuyển nhượng hoặc cung cấp Hàng hóa cho các bên thứ ba không xác nhận một cách rõ ràng và dứt khoát rằng họ sẽ tuân thủ các quy tắc được nêu trong các điểm 1 e – 1 h của Hợp đồng này.

1.j. Phiên bản ràng buộc về mặt pháp lý của Điều khoản hợp tác là phiên bản tiếng Ba Lan. Các phiên bản ngôn ngữ khác chỉ dành cho mục đích thông tin.

GIÁ CẢ

2.a. Bất kỳ thông tin nào liên quan đến hàng hóa, bao gồm cả giá cả trong Danh mục, cấu thành lời mời ký kết hợp đồng, nhưng không cấu thành một đề nghị theo Điều. 66 của Bộ luật Dân sự Ba Lan.

2.b. Giá có trong danh mục in và trên đĩa CD/DVD, ổ đĩa di động, trong quảng cáo, thông cáo báo chí, tờ rơi và các tài liệu thông tin khác nên được coi là giá biểu thị. Giá ràng buộc trong quá trình bán hàng là giá do TME công bố trên trang web của mình: www.tme.eu tại thời điểm đặt hàng, trừ khi một mức giá khác đã được nhân viên ủy quyền của TME đồng ý bằng văn bản.

2.c. Trong trường hợp các khoản thanh toán trước được thực hiện để mua một hàng hóa nhất định, giá hợp lệ là giá được ghi trên hóa đơn chiếu lệ. Giá ghi trong hóa đơn chiếu lệ chỉ có hiệu lực cho đến ngày thanh toán cuối cùng đối với giá ghi trên hóa đơn này.

2.d. Giá trên trang web TME: www.tme.eu được đưa ra bằng PLN, USD, EUR, HUF, CZK, RON, SEK, DKK hoặc GBP. Vui lòng luôn kiểm tra xem giá trong ưu đãi nhất định đã bao gồm VAT hay chưa. Giá không bao giờ bao gồm chi phí vận chuyển và thuế. Chúng là giá Ex-works Łódź. Trước khi hoàn thành quá trình đặt hàng, người tiêu dùng được thông báo về tổng giá của hàng hóa, bao gồm giá mua hàng hóa, thuế và phí, và chi phí vận chuyển hàng hóa đến người tiêu dùng.

2.e. Theo Điều 589 Bộ luật Dân sự, quyền sở hữu đối với hàng hóa được chuyển cho người tiêu dùng khi đã thanh toán đủ tiền mua hàng hóa.

PHƯƠNG THỨC ĐẶT HÀNG

Thông tin chung

3.a. TME nhận đặt hàng qua điện thoại, bưu điện, email và qua hệ thống bán hàng trực tuyến trên website: www.tme.eu.

3.b. Chỉ có thể đặt hàng với số lượng theo số lượng quy định cho sản phẩm (nếu không quy định số lượng mặc định là 1) và không ít hơn số lượng nhỏ nhất trong bảng giá ở trang của từng sản phẩm.

3.c. Có thể đặt hàng với giao hàng vào một ngày cụ thể trong tương lai.

3.d. Việc đặt hàng không phải là nghĩa vụ đối với TME và việc không có phản hồi không có nghĩa là ngầm chấp nhận đơn đặt hàng.

3.e. Việc đặt hàng tương đương với việc người tiêu dùng gửi yêu cầu ký kết hợp đồng mua bán các sản phẩm có trong đơn đặt hàng. Ưu đãi được TME coi là chấp nhận ngay khi một e-mail xác nhận lô hàng được gửi đến địa chỉ do khách hàng cung cấp trong quá trình đăng ký tài khoản tại www.tme.eu hoặc trong khi đặt hàng, hoặc tại thời điểm ký kết hợp đồng mua bán cá nhân.

Đặt hàng qua Internet

Các yêu cầu kỹ thuật tối thiểu cần thiết để tương thích với hệ thống Công nghệ thông tin và Truyền thông mà chúng tôi sử dụng:

1. Truy cập vào khu vực công cộng của trang web tại www.tme.eu (sau đây, còn được gọi là “trang web”) có sẵn cho tất cả người dùng Internet mà không phải thực hiện bất kỳ thủ tục nào. Quyền truy cập này không

phải đăng ký trên trang web.

2. Một phần tài nguyên trang web được phân biệt. Chỉ những người dùng đã đăng ký của trang web có tài khoản và địa chỉ email đang hoạt động mới có thể truy cập vào các tài nguyên này.

3. Có thể sử dụng trang web với điều kiện hệ thống Công nghệ thông tin và Truyền thông của người dùng đáp ứng các yêu cầu tối thiểu sau:

a) hệ thống bao gồm một trình duyệt: phiên bản cập nhật của Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari hoặc Opera

b) bật cookie và JavaScript.

4. Để đặt hàng bằng hệ thống bán hàng trực tuyến, khách hàng phải có tài khoản email đang hoạt động cũng như tài khoản trong dịch vụ www.tme.eu hoặc đặt hàng mà không cần đăng ký tài khoản. Bạn có thể tìm thấy mẫu đăng ký tạo tài khoản trên trang web trong tab “Tài khoản của bạn”. Tài khoản trên trang web: www.tme.eu là bảng quản trị khách hàng cá nhân dành cho khách hàng khi đăng ký và đăng nhập vào trang web, trong đó tên người dùng và mật khẩu của khách hàng được chỉ định cũng như dữ liệu và hoạt động của khách hàng trên trang web được thu thập. Khách hàng có nghĩa vụ giữ bí mật và không tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào tên người dùng và mật khẩu tài khoản của họ. Tài khoản có thể bị xóa theo yêu cầu của khách hàng gửi tới TME. Tài khoản sẽ bị xóa ngay lập tức, không quá 7 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu và trong trường hợp khách hàng có đơn hàng đang được xử lý, không quá 7 ngày kể từ ngày hoàn thành đơn hàng cuối cùng.

TME có quyền tước quyền sử dụng tài khoản của khách hàng trong dịch vụ và/hoặc đặt hàng bằng hệ thống bán hàng trực tuyến, nếu cách khách hàng sử dụng tài khoản hoặc hệ thống vi phạm các quy định pháp luật, nguyên tắc tương tác xã hội hoặc quy tắc sử dụng tài khoản hoặc đặt hàng mà không cần đăng ký được xác định trong tab “Trợ giúp”.

Khách hàng có thể đặt hàng mà không cần đăng ký tài khoản. Trong trường hợp đó, sau khi thêm sản phẩm vào giỏ hàng, khách hàng cần chọn tùy chọn mua hàng mà không cần đăng ký và khai báo họ thực hiện giao dịch mua đó với tư cách là người tiêu dùng hay doanh nghiệp (công ty) bằng cách chọn ô thích hợp. Bạn có thể tìm thêm thông tin chi tiết về thủ tục đăng ký và quản lý tài khoản trong dịch vụ cũng như đặt hàng và đặt hàng mà không cần đăng ký trong tab “Trợ giúp” và “Cách mua – Đơn đặt hàng”. Sau khi đặt hàng, một email xác nhận đơn hàng sẽ được gửi đến địa chỉ email do khách hàng cung cấp khi đăng ký tài khoản hoặc trong mẫu đơn đặt hàng. Vào ngày sản phẩm được chuyển cho nhà vận chuyển, khách hàng cũng sẽ nhận được email. Khách hàng có thể xác minh đơn hàng thông qua tài khoản của họ hoặc, nếu họ đặt hàng mà không cần đăng ký, thông qua liên kết “trạng thái đơn hàng” được đính kèm với email xác nhận đơn hàng. Để xác minh trạng thái đơn hàng mà không cần đăng ký, khách hàng cần nhập địa chỉ email do họ cung cấp vào mẫu đăng ký và số đơn hàng được chỉ định trong xác nhận đơn hàng. Xác minh đơn hàng mà không cần đăng ký tài khoản có sẵn trong 30 ngày sau khi đơn hàng được xác nhận.

Đặt hàng qua điện thoại

Khi gọi điện thoại, chúng tôi sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin sau: họ và tên, địa chỉ, nơi cư trú, số điện thoại, mã số khách hàng nếu đã được chỉ định, cũng như tên của sản phẩm đã chọn, số lượng đặt hàng, địa chỉ giao hàng và phương thức vận chuyển ưa thích. Việc cung cấp địa chỉ email là không cần thiết, nhưng được khuyến nghị, vì nó cho phép theo dõi việc thực hiện đơn đặt hàng, đặc biệt là gửi e-mail xác nhận việc gửi đơn đặt hàng và thông tin giao hàng cho hàng hóa đã đặt hàng.

Đơn đặt hàng qua email

Cùng với đơn đặt hàng, bạn được yêu cầu cung cấp các thông tin sau: tên, địa chỉ, số điện thoại, mã số khách hàng, nếu đã được chỉ định và tên của mặt hàng đã chọn, số lượng đặt hàng, địa chỉ giao hàng và phương thức vận chuyển đã chọn. Sau khi đặt hàng, một email xác nhận sẽ được gửi đến cùng một địa chỉ được sử dụng để gửi đơn đặt hàng, trừ khi một địa chỉ email khác được chỉ định cho mục đích này trong đơn đặt hàng. Vào ngày chuyển đơn đặt hàng cho nhà vận chuyển để vận chuyển, khách hàng sẽ được thông báo qua email.

Đặt hàng qua đường bưu điện

Đơn đặt hàng có thể được gửi đến trụ sở chính của TME ở Łódź.

Bạn có thể tìm thấy thông tin chi tiết về quy trình đặt hàng, bao gồm chi tiết liên hệ về các cách đặt hàng

khác nhau trong tab “Cách mua – Đơn đặt hàng”.

Nếu Người tiêu dùng đã thực hiện một khoản thanh toán trước và không thể hoàn thành đơn hàng, TME sẽ có văn bản điều chỉnh giá trị đơn hàng chưa hoàn thành.

GIAO HÀNG

4.a. TME cung cấp dịch vụ giao hàng đến các quốc gia được nêu trong tab “Cách mua”. Việc giao hàng đến các quốc gia bên ngoài nhóm chỉ có thể thực hiện được theo các thỏa thuận riêng với TME. TME không giao hàng đến các vùng lãnh thổ và những người theo luật pháp Ba Lan hoặc luật pháp quốc tế phải chịu lệnh cấm vận hoặc hạn chế thương mại và bán hàng hóa. Nếu có nghi ngờ, vui lòng liên hệ với Phòng Kinh doanh tại TME. Một số sản phẩm chỉ có sẵn để mua ở các quốc gia được chọn. Nếu một sản phẩm không có sẵn ở một quốc gia nhất định, thì không thể thêm sản phẩm đó vào giỏ hàng. Người tiêu dùng chi trả chi phí vận chuyển, trừ khi có thỏa thuận khác trong một thỏa thuận riêng giữa người tiêu dùng và TME.

4.b. Chi phí vận chuyển phụ thuộc vào trọng lượng của gói hàng, kích thước và quốc gia đến, cũng như việc lựa chọn hãng vận chuyển/giao nhận vận tải.

4.c. Chi phí vận chuyển được bao gồm trong đơn đặt hàng và được lập hóa đơn với lô hàng đầu tiên chứa hàng hóa của một đơn đặt hàng nhất định. Theo yêu cầu của người tiêu dùng, việc đưa một sản phẩm được đặt hàng bổ sung vào lô hàng thứ hai hoặc thứ ba chứa một đơn đặt hàng nhất định, có nghĩa là lô hàng chứa các sản phẩm được đặt hàng bổ sung sẽ được coi là một đơn đặt hàng mới và do đó, chi phí vận chuyển sẽ được tính. Trong trường hợp trọng lượng của một bưu kiện không nằm trong trọng lượng gộp của một quốc gia nhất định (hoặc trọng lượng gộp như vậy không được xác định), chi phí vận chuyển sẽ được thỏa thuận riêng với Phòng kinh doanh TME.

4.d. Ngày giao hàng được chỉ định theo tiêu chuẩn ISO 8601 ở định dạng YYYY-MM-DD (năm, tháng, ngày).

Thời gian giao hàng cho một sản phẩm bao gồm thời gian xử lý đơn hàng và thời gian vận chuyển của bên vận chuyển/giao nhận. Thời gian xử lý đơn hàng là thời gian chỉ định được tính từ thời điểm nhận được đơn hàng để xử lý cho đến khi đối tượng của đơn hàng được cấp cho người vận chuyển/giao nhận. Thời gian xử lý đơn hàng tùy thuộc vào sự sẵn có của một sản phẩm nhất định, trong khi thời gian vận chuyển phụ thuộc vào sự lựa chọn của nhà vận chuyển/giao nhận vận tải. Thông tin chi tiết về thời gian giao hàng có sẵn trong tab “Cách mua”.

4.e. Bạn có thể tìm thấy bảng chi phí và thời gian giao hàng trên trang web: www.tme.eu trong tab “Cách mua”.

4.f. Khi đặt hàng, người tiêu dùng chọn nhà cung cấp dịch vụ trong số các tùy chọn do TME cung cấp. Việc giao hàng bởi một hãng vận chuyển khác với hãng do TME cung cấp chỉ có thể được thực hiện theo các thỏa thuận riêng giữa TME và người tiêu dùng. Khi người tiêu dùng chọn phương thức vận chuyển Tiêu chuẩn, TME sẽ lựa chọn nhà vận chuyển từ một số đơn vị cung cấp các dịch vụ đó. Người tiêu dùng đồng ý rằng người vận chuyển có thể để gói hàng tại địa chỉ giao hàng mà không cần người nhận xác nhận đã nhận hàng, theo chính sách giao hàng của người vận chuyển.

4.g. Việc nhận hàng tại trụ sở TME ở 41 phố Ustronna là không thể.

CHỨNG TỪ BÁN HÀNG

5.a. TME phát hành chứng từ bán hàng cho mọi giao dịch đã ký kết. Còn quan hệ với người tiêu dùng thì luôn là hóa đơn VAT.

5.b. Hóa đơn có thể được phát hành giữa những người khác bằng các loại tiền tệ sau: PLN, USD, EUR, HUF, CZK, RON, GBP, SEK hoặc DKK. Đối với việc bán hàng qua Internet, người tiêu dùng chọn loại tiền tệ trong quá trình đăng ký tài khoản. Bất kỳ thay đổi nào sau đó về loại tiền thanh toán đều yêu cầu liên hệ với Phòng Kinh doanh TME. Đối với một số quốc gia, việc lựa chọn một số loại tiền tệ nhất định có thể không khả dụng. Danh sách đầy đủ các loại tiền thanh toán có sẵn trong tab „Cách mua - Giá”.

5.c. Người tiêu dùng có tài khoản trong dịch vụ www.tme.eu có thể nhận hóa đơn điện tử. Bạn có thể tìm

thêm thông tin chi tiết trong tab “Trợ giúp – Hóa đơn điện tử”. Người tiêu dùng đặt hàng mà không đăng ký tài khoản chỉ nhận được hóa đơn VAT dưới dạng điện tử. Khi chấp nhận các điều kiện này, người tiêu dùng đồng ý gửi hóa đơn VAT điện tử đến địa chỉ email của họ.

PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

6.a. Bạn có thể tìm thấy danh sách các phương thức thanh toán khả dụng cho các quốc gia cụ thể trên www.tme.eu, trong tab “Cách mua”.

6.b Người tiêu dùng có thể thương lượng các điều khoản thanh toán. Để thống nhất các điều khoản thanh toán, vui lòng liên hệ Phòng kinh doanh TME.

6.c. Người tiêu dùng từ một số quốc gia EU có thể thanh toán vào tài khoản ngân hàng của TME tại các quốc gia đó. Bạn có thể tìm thấy danh sách các quốc gia này tại www.tme.eu, trong tab “Cách mua”. Người tiêu dùng sẽ phải chịu mọi khoản phí ngân hàng liên quan đến việc chuyển khoản.

6.d. Việc giải quyết thanh toán cho hàng hóa đã đặt qua PayU (trước đây là nền tảng Platnosci.pl) được thực hiện theo các quy tắc sau:

a) Thanh toán qua PayU chỉ có thể được thực hiện bởi những người được ủy quyền sử dụng một công cụ nhất định, trên cơ sở đó thanh toán được thực hiện, cụ thể là thẻ thanh toán chỉ có thể được sử dụng bởi chủ sở hữu được ủy quyền. Mọi trường hợp lạm dụng phải được báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền của Công an.

b) TME cung cấp cho Khách hàng hình thức giao dịch phù hợp. Dữ liệu từ biểu mẫu được tự động chuyển đến Đối tác PayU thông qua PayU.

c) Sau khi phê duyệt hình thức giao dịch và lựa chọn phương thức thanh toán qua PayU, khách hàng của gian hàng trực tuyến được tự động chuyển hướng tương ứng: trong trường hợp thanh toán được thực hiện bằng thẻ thanh toán - đến trang web của Đối tác PayU, là trung tâm ủy quyền và thanh toán; trong trường hợp thanh toán được thực hiện qua chuyển khoản ngân hàng internet - tới trang web của Đối tác PayU, là ngân hàng; và trong trường hợp thanh toán qua chuyển khoản ngân hàng truyền thống - tới trang web PayU. (Trong trường hợp này, khách hàng nên thực hiện chuyển khoản chính xác và phù hợp với hình thức thanh toán ngân hàng đã tạo.)

d) để thực hiện thanh toán, khách hàng phải xác nhận thanh toán trên trang web của Đối tác PayU thích hợp - ngân hàng hoặc trung tâm ủy quyền và thanh toán, theo chính sách của họ. Nếu bạn thực hiện bất kỳ thay đổi nào đối với hình thức thanh toán có sẵn trên các trang web này và được PayU tự động bổ sung, thanh toán có thể không được thực hiện.

CHẤT LƯỢNG VÀ BẢO HÀNH

7.a. TME bán hàng chất lượng cao. Các phương pháp vận chuyển, lưu trữ và đóng gói đảm bảo bảo vệ khỏi các hư hỏng về cơ và điện.

7.b. Chất lượng cao là một giá trị quan trọng đối với TME không chỉ liên quan đến các sản phẩm được cung cấp mà còn liên quan đến mức độ dịch vụ được cung cấp. Để đạt được mục tiêu này, TME, đã triển khai Hệ thống Quản lý Môi trường và Quản lý Chất lượng Tích hợp, được cải tiến liên tục theo các yêu cầu của tiêu chuẩn PN-EN ISO 9001:2015-10 và PN-EN ISO 14001:2015-09, như được xác nhận bởi chứng chỉ có sẵn trên trang web của chúng tôi trong tab “Giới thiệu về chúng tôi – Hệ thống chất lượng”.

7.c. Danh sách cập nhật các sản phẩm tuân thủ chỉ thị RoHS hiện có tại www.tme.eu. Nhãn RoHS không được bao gồm trong danh mục in, điều này không có nghĩa là các sản phẩm không tuân thủ chỉ thị.

7.d. Hàng hóa có thể được bảo hành bởi nhà sản xuất hoặc TME. Nếu một sản phẩm đi kèm với bảo hành, các điều khoản trong đó có giá trị ràng buộc. Thông tin về thời hạn bảo hành đối với hàng hóa cụ thể có thể được tìm thấy trong phần mô tả sản phẩm tại www.tme.eu. Các chi tiết về điều kiện bảo hành đã được quy định theo chính sách bảo hành hoặc theo trang web về sản phẩm của nhà sản xuất.

7.e. Việc bảo hành cho hàng hóa đã bán không loại trừ, hạn chế hoặc đình chỉ quyền của người tiêu dùng

trong trường hợp hàng hóa không tuân thủ hợp đồng phát sinh từ các quy định được áp dụng chung, cụ thể là Đạo luật về quyền của người tiêu dùng ngày 30 tháng 5 năm 2014.

QUYỀN RÚT KHỎI HỢP ĐỒNG

Người tiêu dùng đã ký kết hợp đồng mua bán với TME từ xa (nghĩa là thông qua trang web, e-mail, điện thoại) có quyền rút khỏi hợp đồng đó trong vòng 14 ngày mà không cần nêu rõ lý do rút khỏi. Đối với các hợp đồng được ký kết trong các chuyến thăm đột xuất đến nơi cư trú hoặc lưu trú thông thường hoặc du lịch của người tiêu dùng, thời gian rút khỏi là trong vòng 30 ngày.

Thời hạn rút khỏi hợp đồng hết 14 ngày kể từ ngày sau:

a) ngày mà Người tiêu dùng hoặc bên thứ ba do họ chỉ định không phải là người vận chuyển đến sở hữu hàng hóa,

b) trong trường hợp hợp đồng có nghĩa vụ chuyển quyền sở hữu đối với nhiều hàng hóa được giao riêng lẻ, nhiều lần hoặc nhiều lần - ngày mà khách hàng hoặc bên thứ ba do họ chỉ định không phải là người vận chuyển bắt đầu sở hữu lô hàng cuối cùng hoặc một phần của hàng hóa.

Để thực hiện quyền rút khỏi hợp đồng, người tiêu dùng phải thông báo **Transfer Multisort Elektronik Ltd, số. 41 Ustronna 41, 93-350 Łódź, điện thoại. 42 645-55-65, fax 42 645-55-00, email: reklamacje@tme.pl** về quyết định rút khỏi thỏa thuận này thông qua một tuyên bố rõ ràng (ví dụ: ; thư được gửi qua đường bưu điện hoặc email).

Khách hàng có thể sử dụng biểu mẫu khởi được nêu bên dưới và cũng có sẵn để tải xuống tại đây. Tuy nhiên, điều này không bắt buộc.

Để duy trì thời hạn rút khỏi, người tiêu dùng chỉ cần gửi thông tin liên quan đến việc thực hiện quyền của người tiêu dùng để rút khỏi thỏa thuận trước khi hết thời hạn rút.

Tuyên bố hủy hợp đồng cũng có thể được gửi thông qua liên kết “Hủy hợp đồng tại đây” có sẵn trên mọi trang con của trang web www.tme.eu. Liên kết này sẽ dẫn Khách hàng đến biểu mẫu tương tác để hủy hợp đồng (sau đây gọi là: “biểu mẫu tương tác”). Sau khi điền đầy đủ thông tin vào biểu mẫu tương tác, Khách hàng xác nhận việc hủy giao dịch bằng cách nhấp vào chức năng “Xác nhận hủy hợp đồng”.

TME xác nhận đã nhận được thông báo hủy hợp đồng của Khách hàng bằng cách hiển thị thông báo tương ứng trên màn hình và đồng thời gửi đến địa chỉ email của Khách hàng (được cung cấp trong biểu mẫu tương tác) một email chứa nội dung tuyên bố hủy hợp đồng của Khách hàng cùng ngày và giờ nộp tuyên bố. Việc nhận được email này không có nghĩa là tuyên bố hủy hợp đồng đã phát sinh các hiệu lực được đề cập tại mục dưới đây: “Hiệu lực của việc hủy hợp đồng”. TME sẽ xác minh xem thời hạn hủy hợp đồng theo quy định của pháp luật có được tuân thủ hay không, và sẽ thông báo kết quả xác minh cho Khách hàng trong một thông báo riêng.

Thời hạn hủy hợp đồng được coi là đã được tuân thủ nếu Khách hàng điền vào thông báo hủy hợp đồng bằng cách sử dụng biểu mẫu tương tác và gửi cho TME thông qua chức năng “Xác nhận hủy hợp đồng” trước khi thời hạn đó kết thúc.

Hậu quả của việc rút khỏi thỏa thuận

Trong trường hợp rút khỏi hợp đồng, TME trả lại cho khách hàng tất cả các khoản thanh toán đã nhận từ họ, bao gồm cả chi phí giao hàng (ngoại trừ bất kỳ chi phí bổ sung nào phát sinh từ phương thức giao hàng mà khách hàng đã chọn không phải là phương thức giao hàng tiêu chuẩn rẻ nhất của TME), không được chậm trễ vô lý nhưng trong mọi trường hợp không được muộn hơn trong vòng 14 ngày kể từ ngày TME được thông báo về quyết định của khách hàng về việc thực hiện quyền rút khỏi hợp đồng. TME sẽ trả lại khoản thanh toán bằng chính phương thức thanh toán mà người tiêu dùng đã sử dụng trong giao dịch ban đầu, trừ khi người tiêu dùng đã đồng ý rõ ràng với giải pháp khác; trong mọi trường hợp, người tiêu dùng sẽ không chịu bất kỳ chi phí nào liên quan đến việc hoàn trả khoản thanh toán. TME có thể giữ lại việc trả lại tiền cho đến khi TME nhận được hàng hóa hoặc bằng chứng rằng hàng hóa đã được gửi lại, tùy theo thời điểm nào đến sớm nhất.

Vui lòng trả lại hàng cho **Transfer Multisort Elektronik Sp. z o.o. ul. Ustronna 41, 93-350 Łódź**, ngay lập tức và bằng mọi cách không quá 14 ngày kể từ ngày người tiêu dùng thông báo cho TME về việc họ rút khỏi hợp đồng. Thời hạn được coi là đáp ứng nếu người tiêu dùng gửi lại mặt hàng trước khi hết thời hạn 14-ngày. Người tiêu dùng sẽ phải chịu chi phí trực tiếp trả lại hàng hóa. Nếu do bản chất mặt hàng, có thể không được trả lại dưới dạng chuyển phát bưu điện tiêu chuẩn, thì những chi phí đó trong trường hợp bán

hàng trên lãnh thổ Ba Lan được ước tính không quá ca. PLN 100.

Sau khi nhận được hàng trả lại, TME sẽ xuất hóa đơn điều chỉnh, hóa đơn này xác nhận rằng các bên đã đồng ý giảm cơ sở tính thuế. Ngày phát hành hóa đơn sửa được coi là ngày các bên thống nhất giảm cơ sở tính thuế.

Người tiêu dùng chỉ chịu trách nhiệm đối với việc giảm giá trị của hàng hóa do sử dụng hàng hóa khác với cách thức cần thiết để kiểm tra bản chất, đặc điểm và hoạt động của hàng hóa.

Không có quyền rút khỏi thỏa thuận và các trường hợp theo đó người tiêu dùng mất quyền rút khỏi

Người tiêu dùng không có quyền rút khỏi thỏa thuận từ xa liên quan đến các thỏa thuận:

- 1) đối với việc cung cấp dịch vụ, nếu doanh nhân đã thực hiện một dịch vụ hoàn chỉnh với sự đồng ý rõ ràng của người tiêu dùng, người đã được thông báo trước khi bắt đầu rằng khi doanh nhân cung cấp dịch vụ, người tiêu dùng sẽ mất quyền rút khỏi;
- 2) trong đó giá hoặc thù lao phụ thuộc vào sự biến động của thị trường tài chính mà doanh nhân không kiểm soát được và có thể xảy ra trước khi hết thời hạn rút khỏi thỏa thuận;
- 3) trong trường hợp hợp đồng áp dụng cho hàng hóa không đúc sẵn, được sản xuất theo thông số kỹ thuật của người tiêu dùng hoặc nhằm đáp ứng nhu cầu cá nhân của họ;
- 4) trong trường hợp hợp đồng áp dụng cho hàng hóa dễ hư hỏng hoặc hàng hóa có thời hạn sử dụng ngắn;
- 5) trong trường hợp hợp đồng áp dụng cho hàng hóa được giao trong bao bì kín, sau khi đã mở thì không thể trả lại vì lý do sức khỏe và vệ sinh, nếu bao bì đã được mở sau khi giao hàng;
- 6) trong đó đối tượng của dịch vụ được cung cấp là các mặt hàng mà sau khi giao hàng, do bản chất của chúng, được liên kết chặt chẽ với các mặt hàng khác;
- 7) trong đó người tiêu dùng đặc biệt yêu cầu doanh nhân đến chỗ anh ấy để sửa chữa hoặc bảo trì khẩn cấp; nếu doanh nhân cung cấp các dịch vụ bổ sung khác với những dịch vụ mà người tiêu dùng yêu cầu hoặc cung cấp các mặt hàng không phải là phụ tùng thay thế cần thiết để sửa chữa hoặc bảo trì, thì người tiêu dùng có quyền rút khỏi thỏa thuận đối với các dịch vụ hoặc mặt hàng bổ sung;
- 8) trong đó các dịch vụ được cung cấp là bản ghi hình ảnh hoặc âm thanh hoặc chương trình máy tính được gửi trong gói niêm phong nếu gói đã được mở khi gửi;
- 9) được ký kết thông qua đấu giá công khai;
- 10) đối với việc cung cấp nội dung kỹ thuật số, không được lưu trữ trên phương tiện hữu hình nếu việc thực hiện dịch vụ bắt đầu với sự đồng ý rõ ràng của người tiêu dùng trước khi hết hạn rút khỏi và sau khi thông báo cho người tiêu dùng về việc mất quyền để rút khỏi thỏa thuận.

BIỂU MẪU RÚT KHỎI

(Mẫu đơn này phải được hoàn thành và chỉ gửi lại nếu bạn muốn rút khỏi thỏa thuận)

Địa chỉ nhận: Transfer Multisort Elektronik Ltd số 41 đường Ustronna, 93-350 Łódź, email: reklamacje@tme.pl

Tôi /Chúng tôi^(*) bằng văn bản này thông báo cho bạn^(*) về việc rút ^(*) của tôi/chúng tôi khỏi hợp đồng mua bán đối với các mặt hàng sau:

.....

Ngày kết luận^(*)/biên nhận^(*):

.....

Tên và họ của người tiêu dùng(-s):.....

Địa chỉ của người tiêu dùng(-s):.....

Dữ liệu bổ sung (tùy chọn, nhưng rất hữu ích để xử lý trường hợp đúng cách):

Mã số khách hàng:.....

Số hóa đơn:.....

LƯU Ý: Việc hoàn trả khoản thanh toán được thực hiện bằng chính phương thức thanh toán mà người tiêu dùng đã sử dụng trong giao dịch trừ khi có thỏa thuận rõ ràng khác; trong mọi trường hợp, người tiêu dùng không phải chịu bất kỳ khoản phí nào liên quan đến việc hoàn tiền. Nếu thanh toán được thực hiện bằng chuyển khoản ngân hàng hoặc thẻ thanh toán, trong đó số tài khoản ngân hàng không được chỉ định, khoản hoàn trả sẽ được thực hiện vào tài khoản ngân hàng hoặc thẻ thanh toán đã thực hiện thanh toán; đối với thanh toán khi giao hàng, khoản hoàn trả sẽ được thực hiện theo đơn đặt hàng qua bưu điện nếu người tiêu dùng quyết định không đồng ý chuyển khoản ngân hàng - xem bên dưới:

Tôi đồng ý hoàn trả các khoản thanh toán bằng chuyển khoản ngân hàng đến số tài khoản:

.....

Chữ ký của người tiêu dùng(-s)

(chỉ khi biểu mẫu được gửi bằng bản giấy)

.....

Ngày tháng

(*)Xóa nếu không phù hợp

QUY TRÌNH KHIẾU NẠI

8.a. Chúng tôi tiếp nhận và xử lý các khiếu nại của người tiêu dùng theo luật hiện hành, đặc biệt là Đạo luật ngày 30 tháng 5 năm 2014 về quyền của người tiêu dùng ([Tập chí Luật Ba Lan] Dz. U. 2014 mục 827, như đã sửa đổi). Theo quy định của pháp luật, TME có nghĩa vụ giao hàng cho người tiêu dùng đúng với hợp đồng. Hàng hóa phù hợp với hợp đồng nếu đặc biệt những điều sau đây vẫn phù hợp với hợp đồng:

a) mô tả, loại/loại, số lượng, chất lượng, tính đầy đủ và chức năng, và trong trường hợp hàng hóa có các yếu tố kỹ thuật số, tính tương thích, khả năng tương tác và khả năng tiếp cận các bản cập nhật của hàng hóa;

b) Phù hợp với mục đích cụ thể mà người tiêu dùng yêu cầu, được người tiêu dùng thông báo cho TME chậm nhất khi ký hợp đồng và được TME chấp nhận.

Thông tin chi tiết về việc hàng hóa tuân thủ hợp đồng được nêu trong Đạo luật ngày 30 tháng 5 năm 2014 về quyền của người tiêu dùng.

8.b. Chúng tôi khuyến khích bạn báo cáo bất kỳ khiếu nại nào bằng cách sử dụng biểu mẫu khiếu nại trên trang web www.tme.eu trong tab "Cách mua - Biểu mẫu khiếu nại". Khiếu nại về hàng hóa được bán trên lãnh thổ Ba Lan cũng có thể được báo cáo cho Phòng Khiếu nại:

- qua điện thoại. số. +48 42 645 55 65,
- qua fax số. +48 42 645 55 00,
- qua email tới địa chỉ sau: reklamacje@tme.pl hoặc
- bằng văn bản tới địa chỉ sau: Transfer Multisort Elektronik Ltd., phố 41 Ustronna, 93-350 Łódź",

và trong trường hợp bán hàng bên ngoài lãnh thổ Ba Lan, gửi cho Phòng Xuất khẩu TME:

- qua điện thoại. số. +48 42 645 54 44,
- qua email tới địa chỉ sau: export@tme.eu, or
- bằng văn bản tới địa chỉ sau: Transfer Multisort Elektronik Ltd., số. 41 phố Ustronna, 93-350 Łódź, Ba Lan.

Đơn khiếu nại phải mô tả chính xác lý do khiếu nại và phương pháp xử lý dự kiến. TME có thể yêu cầu xuất trình bằng chứng mua hàng.

Người bán sẽ xem xét các khiếu nại của người tiêu dùng và thông báo cho họ về bất kỳ thủ tục nào khác trong vòng 14 ngày.

8.c.Việc trả lại hàng hóa bị lỗi hoặc hàng hóa được giao do nhầm lẫn phải được thực hiện ngay lập tức bằng phương tiện vận chuyển mà không cần thanh toán khi giao hàng và sau khi tham khảo ý kiến của nhân viên Phòng Khiếu nại TME. Trong một số trường hợp cụ thể, nhân viên của Phòng Khiếu nại TME có thể đề nghị giao việc nhận hàng cho một hãng vận chuyển hoặc chuyển phát nhanh cụ thể.

8.d.Trong trường hợp khiếu nại được chấp nhận, hóa đơn điều chỉnh sẽ được phát hành để xác nhận rằng các điều khoản và điều kiện giữa Người tiêu dùng và TME đã được thỏa thuận và thực hiện. Theo điều. 29a(13) và Điều. 86(19a) của Đạo luật VAT ngày 11 tháng 3 năm 2004, hóa đơn điều chỉnh tạo thành xác nhận về thỏa thuận giảm cơ sở chịu thuế giữa các bên.

8.e.Nếu bưu kiện đến tay bạn trong tình trạng có dấu hiệu hư hỏng cơ học trong quá trình vận chuyển, vui lòng kiểm tra nó với sự có mặt của người chuyển phát nhanh và lập báo cáo mô tả thiệt hại. Một báo cáo như vậy, được ký bởi người đưa thư, sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc xử lý khiếu nại.

8.f.Chính sách hoàn trả: TME sẽ hoàn lại tiền bằng chính kênh thanh toán mà qua đó thanh toán được thực hiện, với điều kiện là nếu đơn đặt hàng được thanh toán bằng chuyển khoản ngân hàng hoặc tiền mặt khi giao hàng, khoản tiền hoàn lại sẽ được thực hiện vào tài khoản ngân hàng do khách hàng chỉ định, trừ khi TME và khách hàng có thỏa thuận khác.

8.g. Trong trường hợp hàng hóa không tuân thủ hợp đồng, người tiêu dùng có quyền:

1) yêu cầu sửa chữa hoặc thay thế mặt hàng đó;

2) đưa ra tuyên bố liên quan đến việc giảm giá hoặc rút khỏi hợp đồng nếu:

a) TME từ chối thực hiện hạng mục phù hợp với hợp đồng;

b) TME không thực hiện hạng mục phù hợp với hợp đồng;

c) mặt hàng không tuân thủ mặc dù TME đã cố gắng đưa mặt hàng đó tuân thủ hợp đồng;

d) hạng mục không tuân thủ nghiêm trọng đến mức phải giảm giá hoặc rút khỏi hợp đồng mà không yêu cầu sửa chữa hoặc thay thế hạng mục đó;

e) Tuyên bố của TME hoặc các trường hợp chỉ ra rõ ràng rằng TME sẽ không đưa hàng hóa đến đúng với hợp đồng trong một khoảng thời gian hợp lý hoặc không gây bất tiện cho người tiêu dùng.

PHÁP LUẬT

9.a. Các Điều khoản Hợp tác này được điều chỉnh và hiểu theo luật pháp Ba Lan (sau đây gọi là: "Luật Áp dụng"), với điều khoản rằng trong trường hợp giao dịch với Người tiêu dùng, Quy định (EC) số 593/2008 của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng ngày 17 tháng 6 năm 2008 về luật áp dụng cho nghĩa vụ hợp đồng (Rome I) được áp dụng (OJ L 177, 4.7.2008, trang 6 đã sửa đổi), quyền được bảo vệ mà Người tiêu dùng được hưởng theo luật bắt buộc của quốc gia họ cư trú sẽ không bị hạn chế hoặc loại trừ.

9.b. Transfer Multisort Elektronik là chủ sở hữu bản quyền hoặc nắm giữ quyền sở hữu hợp pháp khác đối với tài liệu có trong danh mục và trên trang web, đặc biệt là các bức ảnh, mô tả, bản dịch, hình thức đồ họa và trình bày.

9.c. Bất kỳ việc sao chép thông tin hoặc tài liệu kỹ thuật nào có trong danh mục, trên các trang web hoặc do TME cung cấp đều cần có sự đồng ý bằng văn bản của TME.

9.d. Mọi tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và TME sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật Áp dụng. Tùy thuộc vào sự đồng ý của cả hai bên trong thỏa thuận, người tiêu dùng có thể sử dụng thủ tục ngoài tòa án để giải quyết khiếu nại và theo đuổi yêu cầu bồi thường trước tòa án người tiêu dùng thân thiện thường trực tại các cơ quan thanh tra khu vực của Thanh tra Thương mại. Thông tin về các quy tắc tiếp cận thủ tục này có thể được tìm thấy trên trang web của các cơ quan thanh tra khu vực của Thanh tra Thương mại hoặc trên trang web của Văn phòng Cạnh tranh và Bảo vệ Người tiêu dùng tại www.uokik.gov.pl.

9.e.Nếu bất kỳ điều khoản nào trong các Điều khoản hợp tác này bị tòa án có thẩm quyền coi là không hợp lệ hoặc không thể thi hành hoặc do thay đổi luật pháp, thì sự thừa nhận hoặc hành động đó sẽ không làm mất hiệu lực hoặc làm mất hiệu quả các điều khoản còn lại của Điều khoản hợp tác này. Trong trường hợp các

điều khoản của Điều khoản hợp tác này được thừa nhận một cách dứt khoát là bất hợp pháp hoặc không thể thi hành, thì các điều khoản đó sẽ bị loại khỏi Điều khoản hợp tác, tuy nhiên, tất cả các điều khoản khác sẽ vẫn có hiệu lực đầy đủ và các điều khoản được coi là bất hợp pháp hoặc không thể thi hành sẽ được thay thế bằng một điều khoản có ý nghĩa tương tự, phản ánh mục đích ban đầu của điều khoản cụ thể, trong phạm vi được luật áp dụng cho phép..

9.f. Các điều khoản của các Điều khoản hợp tác này không đặt ra bất kỳ nghĩa vụ nào đối với khách hàng có tư cách là người tiêu dùng trong phạm vi mà theo luật hiện hành, có thể được coi là các điều khoản hợp đồng trái pháp luật. (Điều 385(1)-Điều 385(3) của Bộ luật Dân sự Ba Lan) hoặc vi phạm các quy định bắt buộc liên quan đến giao kết hợp đồng với người tiêu dùng, cụ thể là quy định về bán hàng tiêu dùng. Khi giao kết và thực hiện các thỏa thuận với người tiêu dùng, chúng tôi tuân thủ các quy định bắt buộc của pháp luật.

BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

10.a. Người bán cam kết xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo các điều khoản của luật pháp liên quan áp dụng về vấn đề này, đặc biệt là các quy định được nêu trong Quy định (EU) 2016/679 của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng ngày 27 tháng 4 năm 2016 về bảo vệ thể nhân liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân và về việc di chuyển tự do của dữ liệu đó và bãi bỏ Chỉ thị 95/46/EC (Quy định chung về bảo vệ dữ liệu) và Đạo luật bảo vệ dữ liệu ngày 10 tháng 5 năm 2018.

10.b. Người bán xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng với tư cách là bên kiểm soát dữ liệu cá nhân.

10.c. Việc cung cấp dữ liệu cá nhân của Khách hàng là tự nguyện, nhưng cần thiết để đăng ký trên trang web hoặc để ký kết thỏa thuận mua bán.

10.d. Người bán áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp để đảm bảo bảo vệ dữ liệu cá nhân được xử lý.

10.e. Thông tin thêm về việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng, cụ thể là mục đích xử lý dữ liệu cá nhân và quyền của Khách hàng, có sẵn trong Chính sách quyền riêng tư của TME Group trên trang web của Người bán.

11. Các Điều khoản Hợp tác này sẽ có hiệu lực vào ngày 09/01/2025.