

協力規約 - 個人事業主

一般規定

サプライヤー：Transfer Multisort Elektronik Sp. z o.o. Łódź, Ustronna 41 street, 93-350 Łódź, Łódź – Śródmieście市地方裁判所、国家裁判所登録簿第20課、KRS番号：0000165815で登録された事務所„連絡先”タブで詳細な連絡先情報（電子メール、電話番号、ファックス番号）を入手できます。詳細は、PLN 3,300,000.00、納税識別番号（NIP）：729-010-89-94、統計番号（REGON）：4731171710を参照してください。

1.a. 協力規約の各項に記載されているすべての条項は、消費者とTransfer Multisort Elektronik sp.z.o.o.（以下「TME」または「販売者」）の間で締結されるすべての契約に適用されます。これらの契約は、消費者とTMEが署名した個別の書面による取り決めに基づいてのみ変更することができます。協力規約は、www.tme.eu、「協力規約」タブから入手できます。

1.b. TME協約条項において言及される「消費者」という用語は、Art. CIVIL CODE（改正法律第64.16.93号）は、事業活動や職業に直接関係しない起業家と法的活動を行う自然人を意味する。TMEと締結した協定の当事者は、満時の自然人でなければならない。

1.c. 契約の条件が「カタログ」になっている場合は、印刷版、CD / DVD、ポータブルハードドライブ、ウェブサイト、広告、プレスリリース、リーフレット、その他のすべての方法で理解する必要があります。TMEによる商業情報の公開。

1.d. 消費者は、製品メーカーが製品の使用目的に関して別段の保証をしない限り、TMEが販売する商品は、故障が人の健康または生命を脅かす事態、または財産に悲惨な損害をもたらす可能性のある用途のために設計され、専用化されたものではないこと、特に、医療用途、生命を救い、維持する用途、または原子力用途のために設計されたものではないこと、また、いわゆるスーパーコンピューターの設計、製造、またはその他の用途に使用されることを意図したものではないことを認めるものとします。

1.e. 消費者は、TMEから購入した商品の納入国の税関、輸出入規則を遵守するとともに、販売、輸出、再輸出、商品の輸入に必要な許可証またはライセンスを取得することを誓いますこれらの国の法律がそれらを取得し、これらの国の関税法を遵守することが要求されている限り、原産国からの輸入を禁止する。

1.f. 消費者は特定国家及び国際機構が特定国家、事業体又は個人との特定商品及び関係技術並びに文書の取引を制限していることを承知し、自分がTMEに販売の目的で提供された商品を購入する権利が奪われていないと声明する。

1.g. 消費者はTMEから購入された商品の懸念された範囲において、所謂二重用途商品について（以下、商品という）、全ての政府的行動、特に、法律、規則、命令及び決定並びに以下で発行された制裁（以下を含むがこれらに限らない）への遵守を承諾する：(i)米国輸出管理規則；(ii)米国国際兵器取引規則；(iii)米国に管理された経済制裁法及び規則。外国資産管理の財務省のオフィス；(iv)欧州連合輸出制御及び制裁規則；(v)国連制裁政策；(vi)前記の如何なる項目により制定された全ての関係法律；並びに(vii)いずれの他の適用する経済制裁、輸出制御、又は輸入法律（総じて、「輸出規則」という）。

1.h. 消費者は以下を表明します：(i) 商品は民間最終用途にのみ使用し、輸出規制の意味における無許可の軍事最終用途には使用しないこと、(ii) 輸出規制で許可されている場合を除き、制限された最終使用者に商品の入手を許可しないこと、(iii) 輸出規制で許可されている場合を除き、(A)米国の特別指定国民リスト、拒否者リスト、団体リスト、または(B)EUの共通外交・安全保障政策の下で実施されるEUの金融制裁の対象となる個人、団体、事業体の統合リストに記載されている者を含むがこれに限定されない禁止または制裁対象団体に商品の入手を許可しないこと、(iv)核兵器、ミサイル兵器、化学兵器、生物兵器の設計、改造、生産、製造など、輸出規則で禁止されている最終用途に商品を使用せず、いわゆるスーパーコンピューターの設計、改良、修理、製造に商品を使用しないこと。

1.i. 消費者はポイント1e-1hに規定したルールに従うと明白で曖昧がない方式で確認しない第三者に故意に商品を再輸出し、再販売し、移転しない、又は入手できる状態にしない。

1.j. 法的拘束力を持つバージョンはポーランドバージョンの協力条件である。他の言語バージョンは情報提供の目的だけに利用するものである。

価格

2.a. カタログに含まれる価格を含む商品に関連する情報は、契約締結を構成しますが、ポーランド民法の66章に基づくオファーを構成するものではありません。。

2.b.印刷されたカタログやCD / DVD、ポータブルドライブ、広告、プレスリリース、チラシ、およびその他の情報資料に含まれる価格は、参考として扱われるべきものです。販売時の拘束力のある価格は、TMEの許可を受けた従業員によって異なる価格が書面で合意されていない限り、注文時にウェブサイト（www.tme.eu）で公開された価格です。

2.c.特定の商品の購入のために行われた前払いの場合、有効な価格は見積り請求書に記載された価格です。プロフォーマインボイスに示された価格は、このインボイスに指定された価格の最終支払日までに関与有効です。

2.d. TMEウェブサイトwww.tme.euの価格は、PLN、USD、EUR、HUF、CZK、RON、SEK、DKK、またはGBPで与えられます。特定のオファーの価格にVATが含まれているかどうか常に確認してください。価格には送料と料金が含まれていません。それらはEx Worksウッチ価格です。発注プロセスが完了する前に、消費者は、商品の購入価格、税金および手数料、ならびに消費者への商品の輸送のコストを含む、商品の総価格を知らされます。

2.e.民法第589条に従い、商品の所有権は、商品の価格の全額を支払った時点で消費者に移転されます。

注文方法

一般情報

3.a. TMEは、電話、郵送、電子メール、およびウェブサイト上のオンライン販売システムwww.tme.euを通じて注文を受け付けます。

3.b.商品は、商品に指定された数量（指定されていない場合は、デフォルト数量は1）に応じた数量でのみ注文でき、各商品のページにある価格表の最小数量以上で注文できます。

3.c.指定された将来の日付に納品する注文をすることができます。

3.d.注文を行うことはTMEには義務ではなく、応答の欠如は注文の暗黙の受け入れを意味するものではありません。

3.e.注文を行うことは、注文によってカバーされる製品の販売契約を締結する要求を消費者が提出することと同じである。このオファーは、www.tme.euのアカウント登録プロセス中または注文中に、または個々の販売契約を締結するときに、顧客が提供した住所に電子メールで確認された出荷がTMEによって受け入れられるとみなされます。

インターネット経由の注文

当社が使用するICTシステムとの互換性に必要な最低限の技術要件：

1.どんな形式に関わらず、すべてのインターネットユーザーは、www.tme.euのウェブサイト（以下、「ウェブサイト」とも呼ぶ）の公開エリアにアクセスすることができます。このアクセス権はウェブサイトに登録されていなくてもかまいません。

2.ウェブサイトのリソースの一部が区別されます。これらのリソースへのアクセスは、アカウントとアクティブな電子メールアドレスを持つウェブサイトの登録ユーザーにのみ可能です。

3.ユーザのICTシステムが以下にお最低要求を満足する条件でウェブサイトの利用が可能である：

a) システムにブラウザがあること：Chrome、Firefox、Microsoft Edge、SafariまたはOperaの最新バージョン。

b) クッキー及びジャバスクリプトが可能。

4. オンライン販売システムを使用して注文を行うには、お客様は有効な電子メールアカウントとwww.tme.euサービスのアカウントを持っているか、アカウントを登録せずに注文する必要があります。ウェブサイト上でアカウントを作成するための登録フォームは、「アカウント」タブにあります。www.tme.euウェブサイトのアカウントは、ウェブサイトへの登録とログイン時に利用可能な個人用顧客管理パネルで、顧客のユーザー名とパスワードが割り当てられ、ウェブサイト上での顧客のデータとアクティビティが収集されます。顧客は、アカウントのユーザー名とパスワードを秘し、第三者に漏らさない義務があります。アカウントは、TMEに送信されたお客様の要求に応じて削除することができます。アカウントは、依頼を受けてから7日以内に、また、顧客が処理中の注文がある場合は、最後の注文が完了した日から7日以内に、直ちに削除されます。

TMEは、お客様がアカウントまたはシステムを使用する方法が、法的規制、社会的交際の原則、または「ヘルプ」タブに定義されたアカウント使用または登録なしの注文の規則に違反する場合、本サービスのアカウント使用および／またはオンライン販売システムを使用した注文の権利を剥奪する権利を有します。

お客様はアカウントを登録せずに注文することができます。その場合、お客様は商品をカートに入れた後、登録なしで購入

するオプションを選択し、該当するボックスを選択して、消費者として購入するか、企業（会社）として購入するかを宣言する必要があります。登録手続き、アカウント管理、注文、登録なし注文に関する詳細は、「ヘルプ」および「購入方法 - 注文」タブをご覧ください。注文後、アカウント登録時または注文フォームに記入されたEメールアドレスに注文確認メールが送信されます。商品が運送業者に引き渡される日に、顧客にも電子メールが送信されます。お客様は、アカウント経由で注文を確認するか、登録なしで注文した場合は、注文確認メールに添付された「注文状況」リンクから注文を確認することができます。登録なしで注文状況を確認するには、お客様は登録フォームで提供されたEメールアドレスと注文確認で指定された注文番号を入力する必要があります。アカウント登録なしの注文確認は、注文確定後30日間有効です。

電話での注文

電話中に、お客様に、名前と姓、住所、居住地、電話番号、顧客番号、既に割り当てられている場合は顧客番号、選択した製品の名前、注文数量、納品先住所、および好ましい輸送方法が要求されます。電子メールアドレスの提供は必要ではないが、注文の実行を監視することができ、特に注文商品の注文および出荷情報の提出を確認する電子メールを送信することができるので、推奨されます。

Eメールによる注文

ご注文の際には、名前、住所、電話番号、顧客番号（既に割り当てられている場合）、選択した品目の名前、注文数量、配達先住所、および選択した輸送方法を入力する必要があります。発注後、別の電子メールアドレスが指定されていない限り、発注に使用された同じアドレスに確認メールが送信されます。出荷のために運送業者に注文を譲渡する日に、顧客は電子メールで通知されます。

郵便での注文

ŁódźのTMEの本部に注文を送ることができます。

注文を行うさまざまな方法の連絡先情報を含む注文プロセスの詳細情報は、「購入方法 - 注文」タブに記載されています。

顧客は前金を支払い、そしてオーダーを完遂する可能性がない場合、TMEは未完のオーダーの価値に対し訂正文書を発行する。

納品

4.a. TMEは、「購入方法」タブに表示されている国への商品の配送を提供します。グループ外の国への商品の引き渡しは、TMEとの個別契約のもとでのみ可能です。TMEは、物品を領土に配達することではなく、ポーランドまたは国際法の下にある人々は、物品の貿易および売却に関する禁制または制限の対象です。ご不明な点がございましたら、TMEの営業部までご連絡ください。一部の製品は一部の国でのみ購入できます。特定の国で商品が利用できない場合は、カートに追加することはできません。消費者は、消費者とTMEの別々の契約で別段の合意がない限り、配送コストを支払います。

4.b. 配送コストは、荷物の重量、配送先のサイズと国、および運送業者/運送業者の選択によって異なります。

4.c. 送料は注文に含まれ、指定された注文の商品を含む最初の貨物で請求されます。消費者からの要求に応じて、指定注文を含む2番目または3番目の貨物に追加発注された製品を含めると、追加発注された製品を含む貨物は新しい貨物として扱われ、貨物輸送費が課されることになります。所与の国の小包重量（またはそのような一括重量が定義されていない）に収まらない場合、輸送費は個別にTME営業部門と合意されます。

4.d. 出荷日は、ISO 8601の標準に従って、YYYY-MM-DD（年、月、日）形式で示されます。

製品の納品時間には、運送業者/貨物運送業者による注文処理時間および輸送時間が含まれます。発注処理時間は、処理依頼を受けた瞬間から、発注対象が運送業者/貨物運送業者に発行されるまでの間にカウントされた指示時間である。受注処理時間は、特定の製品の在庫状況に左右されますが、輸送時間は、運送業者/貨物運送業者の選択によって異なります。納期に関する詳細は、「購入方法」タブでご確認いただけます。

4.e. 費用と納期の表は、ウェブサイト：www.tme.euの「購入方法」タブにあります。

4.f. 注文の際、消費者は、TMEが提供する選択肢の中から運送業者を選択します。TMEが提供する運送業者と異なる運送業者による配送は、TMEと消費者との間の個別の契約に基づいてのみ可能です。消費者が「標準」の配送方法を選択した場合、TMEは、そのようなサービスを提供する複数の事業体から運送業者を選択します。消費者は、運送会社の配送規定に従って、受取人が受領を確認することなく、運送会社が配送先に荷物を預けることに同意するものとします。

4.g. 41 Ustronna通りにあるTME本部での商品の受け取りはできません。

セールスドキュメント

5.a. TMEは、締結されたすべてのトランザクションについて販売文書を発行します。消費者との関係では、常にVAT請求書です。

5.b. 請求書は、PLN、USD、EUR、HUF、CZK、RON、GBP、SEKまたはDKKの通貨で発行されます。インターネットを介した販売の場合、消費者は口座登録プロセス中に通貨を選択する。その後の請求通貨の変更には、TME営業部に連絡する必要があります。一部の国では、特定の通貨の選択が利用できない場合があります。請求先の通貨の全リストは、「購入方法 - 価格」タブで利用できます。

5.c. www.tme.euサービスのアカウントをお持ちの消費者は、電子請求書を受け取ることができます。詳細は「ヘルプ - 電子請求書」タブをご参照ください。アカウントを登録せずに注文を行った消費者は、VAT請求書を電子形式でのみ受け取ることができます。本規約に同意することにより、消費者はVAT請求書が電子メールアドレスに送信されることに同意するものとします。

購入方法 - 価格

支払い方法

6.a. 特定の国で利用可能な支払い方法のリストは、www.tme.euの「購入方法」タブにあります。

6.b. 消費者は支払い条件を交渉することができる。支払条件に同意するには、TME営業部にお問い合わせください

6.c. 特定のEU諸国の消費者は、これらの国のTMEの銀行口座に支払いを行うことができます。これらの国のリストは、www.tme.euの「購入方法」タブにあります。消費者は、移転に関連するすべての銀行手数料を負担するものとします。

6.d. PayU（以前のPlatnosc.plプラットフォーム）による注文商品の支払いの決済は、以下のルールに従って実行されます。

a) PayUを介した支払いは、支払いが実行されることに基づいて、特定の金融商品を使用することを許可された者のみが行うことができ、特に支払カードは、その正当な所有者のみが使用することができる。悪用の場合は、警察の管轄部署に報告されるものとする。

b) TMEはお客様に適切な取引形態を提供します。フォームからのデータは、PayU経由でPayUパートナーに自動的に転送されます。

c) 取引形態の承認およびPayUを介した支払方法の選択の後、オンラインストアの顧客は、支払いカードによって行われた支払いの場合、それぞれPayUパートナーのウェブサイトに自動的にリダイレクトされる。承認および決済センター。インターネット銀行振込による支払いの場合 - 銀行であるPayUパートナーのウェブサイトへ伝統的な電信送金による支払いの場合 - PayUウェブサイトへ。（この場合、クライアントは生成された銀行支払いフォームに正確に転送を行う必要があります。）

d) 支払いを行うためには、お客様の方針に従って、該当するPayUパートナー - 銀行、承認および決済センターのウェブサイト上で支払いを確認する必要があります。これらのウェブサイトで利用可能な支払いフォームに変更を加え、自動的にPayUによって補充された場合、支払いは実行されない可能性があります。

品質と保証

7.a. TMEは高品質の商品を販売しています。輸送、保管および梱包の方法は、機械的および電氣的損傷からの保護を保証します。

7.b. 高品質はTMEにとって、提供された製品関係だけでなく、提供されたサービスのレベル絡みでも重要な価値である。このために、TMEは統合的品質管理及び環境管理システムを導入し、そしてPN-EN ISO 9001:2015-10及びPN-EN ISO 14001:2015-09基準の要求に従い継続的に改善している。これについて、当社のウェブサイトの「当社について - 品質システム」タブにおける証書で証明されている。

7.c. RoHS指令に適合した製品の最新リストはwww.tme.euで入手できます。印刷されたカタログにRoHSラベルは含まれていません。これは、製品が指令に準拠していないとは限りません。

7.d. 製品は、製造元またはTMEの保証の対象となる場合があります。製品に保証が付いている場合、その中の条項は拘束力があります。特定の商品の保証期間に関する情報は、製品の説明書（www.tme.eu）に記載されています。詳細な保証条件は、保証書または製品メーカーのウェブサイトに明記されています。

7.e. 販売された商品の保証は、一般的に適用される規制、特に消費者の権利に関する2014年5月30日の法律から生じる契約に対する商品の不適合の場合の消費者の権利を除外、制限、停止するものではありません。

契約解除の権利

TMEと遠隔操作（ウェブサイト、電子メール、電話など）で売買契約を締結した消費者は、14日以内に、その理由を明示することなく、契約を解除する権利を有します。消費者の居住地や通常の滞在先への非定期的な訪問、または旅行中に締結された契約の場合、解除期限は30日以内となります。

契約の解除期限は、次の日から数えて14日間経過した時点とします。

a) 消費者または消費者が指定した運送業者以外の第三者が商品を所有するようになった日。

b) 別々、一括または分割して引き渡される複数の商品の所有権を移転する義務を含む契約の場合 - 顧客または消費者が指定した運送業者以外の第三者が商品の最後の品目、バッチまたは部分を所有するようになった日。。

契約から撤退する権利を行使するためには、消費者は **Transfer Multisort Elektronik Ltd , no. 41 Ustronna 41, 93-350ウッチ、tel 42 645-55-65、fax 42 645-55-00 、 e-mail : reklamacje@tme.pl**に対して明白な宣言（例えば、郵送された手紙、または電子メール）を伝えなければなりません。

お客様は、下記の撤回サンプルフォームを使用することができます。また、こちらのダウンロードも可能です。ただし、必須ではありません。

撤回期限を維持するためには、消費者が撤回期限の満了前に消費者の契約から撤回する権利行使に関する情報を送るだけで十分です。

契約解除の申出は、ウェブサイト www.tme.eu の各ページからアクセスできる「こちらから契約を解除」というリンクを通じて行うことも可能です。このリンクをクリックすると、お客様は契約解除用のインタラクティブフォーム（以下「インタラクティブフォーム」といいます）に遷移します。インタラクティブフォームへの入力完了後、お客様は「契約解除を確認」機能を使用して購入のキャンセルを確定します。

TMEは、画面上に適切なメッセージを表示するとともに、インタラクティブフォームに記載されたお客様のメールアドレス宛てに、その内容にはお客様の契約解除の意思表示およびその提出日時が含まれます。当該メールの受信は、契約解除の意思表示が以下の「契約解除の効果」項で言及されている効果を生じたことを意味するものではありません。TMEは、法定の契約解除期限が遵守されているかを確認し、その確認結果について別途のメッセージで顧客に通知します。

契約解除の期限は、その期限が満了する前に、お客様がインタラクティブフォームを使用して契約解除の申告書に記入し、「契約解除を確認する」機能を通じてTMEに提出した場合、遵守されたものとみなされます。

契約からの撤退の結果

契約の解除の場合、TMEは、お客様から受領した全ての代金と配送料（TMEの最も安価な標準配送方法以外のお客様が選択した配送方法による追加費用を除く）を、不当に遅滞なく、いかなる場合でも、TMEがお客様の契約解除の権利行使に関する決定について通知を受けた日から14日以内にお客様に返却します。TMEは、お客様が他の解決策に明示的に同意した場合を除き、お客様が最初の取引で使用したのと同じ支払方法を用いて代金を返却します。いかなる場合も、お客様は、代金の返却に関する費用を負担しないものとします。TMEは、TMEが商品を受け取るまで、または商品が返送されたことを証明する書類のどちらか早く届くまで、代金の返却を留保することができます。

商品を返品する場合は、**Transfer Multisort Elektronik Sp. Ustronna 41, 93-350 Łódź**に、直ちに、そしていかなる場合でも消費者がTMEに契約解除を通知した日から14日以内に、商品を返送してください。14日の期間が経過する前に、消費者が商品を返送した場合、その期限は守られたものとみなされます。商品の返送にかかる直接的な費用は、消費者の負担となります。商品の性質上、通常の郵便物として返送することができない場合、ポーランド国内での販売の場合、その費用はおおよそ100PLNを超えないものと推定されます。

返品された商品を受け取ったTMEは、課税標準の引き下げに合意したことの確認である訂正請求書を発行します。訂正請求書の発行日は、当事者が課税標準の引き下げに合意した日とみなされます。

消費者は、商品の性質、特性、動作を確認するために必要とは異なる方法で商品を使用した結果生じた商品の価値の減少に対してのみ責任を負います。

消費者が契約からの撤回の権利の喪失と撤回する権利を失った場合の状況

消費者は、契約に関して遠隔の協定から撤退する権利を有しない。

- 1) 起業家が、起業家によるサービスの提供に際し、起業に先立って通知された消費者の明示的同意を得て完全なサービスを行った場合、消費者は撤回の権利を失う。
- 2) 起業家が支配権を持たず、契約締結期限が切れる前に発生する可能性のある金融市場の変動に価格または報酬が左右される
- 3) 契約が、消費者の仕様に従って製造された、あるいは消費者の個別のニーズを満たすことを意図した、非プレハブ式の商品に適用される場合。
- 4) 契約が腐敗しやすい商品又は保存期間の短い商品に適用される場合。
- 5) 健康及び衛生上の理由により、一度開封されると返品ができない密封された包装で配送された商品に適用される契約であって、配送後にその包装が開封された場合。
- 6) 提供されたサービスの主題は、その性質上、配送後に他の品目と密接に関連している品目である場合。
- 7) 起業家が緊急の修理やメンテナンスを依頼することを消費者が特に要求した場合、起業家が消費者が要求したサービス以外の追加サービスを提供したり、修理やメンテナンスに必要なスペアパーツ以外のアイテムを提供した場合、消費者は追加のサービスやアイテムの契約を撤回する権利を有する。
- 8) パッケージが開封されている場合は封印されたパッケージで提供されるビジュアルまたはサウンドレコーディングまたはコンピュータプログラムである。
- 9) は公的オークションで締結された。
- 10) 有償媒体に保管されていないデジタルコンテンツの供給については、撤回締切日の満了前に消費者の明示的同意を得て使用開始された場合、および消費者にその喪失を通知した後契約から撤退する権利。

撤回書式例

(この書式は、契約を撤回する場合にのみ記入を完了し、返却する必要があります)

宛先: Transfer Multisort Elektronik Ltd no.41 Ustronna street, 93-350 Łódź、電子メール: reklamacje@tme.pl

私/我々/は、以下の項目について、私/私達/の販売契約からの撤回について/通知します。:

.....

締め切り日 /領収書:

.....

消費者の名前と姓 (-s):

.....

消費者の住所 (-s):

.....

追加データ (オプションですが、事例の適切な処理に非常に役立ちます):

顧客番号:

.....

請求書番号:

.....

注: 払戻しは、明示的に別段の合意がない限り、取引で消費者が使用したのと同じ支払方法を使用して行われます。いずれにしても、消費者は払い戻しに関してもいかなる費用も負担しません。銀行振込または支払いカードによる支払いの場合、銀行口座番号が指定されていない場合は、支払いが行われた銀行口座または支払いカードに払い戻されます。配達時の支払いのために、消費者が銀行振込に同意しないことを決定した場合、郵便為替によって払い戻しが行われる - 以下を参照:

私は口座番号への銀行振込による払い戻しに同意します:

.....

.....

消費者の署名

(書式が紙版で送られている場合のみ)

.....

日付

(/) 該当しない場合は削除

苦情処理手続き

8.a. 当社は、適用法、特に消費者の権利に関する2014年5月30日の法律（[ポーランド法学誌]Dz. U. 2014年827号、改正後）に沿って、消費者からの苦情を受け付け、処理します。法的規制の下、TMEは、契約に準拠した商品を消費者に引き渡す義務があります。商品は、特に以下のものが契約に適合したままである場合に、契約に適合していることとなります。

a) 商品説明、種類／タイプ、数量、品質、完全性および機能性、ならびにデジタル要素を含む商品の場合には、その互換性、相互運用性および更新へのアクセス性。

b) 消費者が必要とし、遅くとも契約締結時に消費者がTMEに通知し、TMEが受諾した特定の目的に対する適合性。

商品の契約適合性に関する詳細な情報は、消費者の権利に関する2014年5月30日の法律に記載されています。

8.b. ウェブサイトwww.tme.euの「購入方法 - 苦情申請フォーム」の苦情申告書を使用して報告することをお勧めします。ポーランド領で販売された商品に関する苦情は、苦情部にも報告することができます。

- 電話経由番号. +48 42 645 55 65,
- FAX経由番号. +48 42 645 55 00,
- 次のアドレスに電子メールで送信してください: reklamacje@tme.pl または-以下の住所への書面にて: Transfer Multisort Elektronik Sp.z o.o., 41 Ustronna street, 93-350 Łódź,

ポーランド領以外の地域での販売の場合は、輸出部にお問い合わせください。

-電話経由番号. +48 42 645 54 44,

- 次のアドレスに電子メールで送信してください: export@tme.eu, or
- 以下の住所への書面にて: Transfer Multisort Elektronik Sp.z o.o., no. 41 Ustronna street, 93-350 Łódź, Poland.

苦情には、苦情の理由と予想される対応方法の正確な記述が含まれていなければなりません。TMEは、購入証明書の提示を要求することがあります。

売主は、消費者からの苦情を考慮し、14日以内にそれ以上の手続を通知するものとする。

8.c. 誤って納入された不良品または商品の返品は、納入時に支払いを行わずに、またTME苦情部の従業員と相談した上で、直ちに発送されなければなりません。TME苦情部の従業員は、特定の場合には、特定の運送業者または宅配業者への商品受領を委託することを提案することができる。

8.d. 苦情が受け入れられた場合、顧客及びTMEの間の条項及び条件が合意され且つ満足された証跡として、訂正インボイスは発行される。2004年3月11日のVAT法案の29a（13）条項及び86（19a）条項により、訂正インボイスは当事者たちの間の課税ベースの低減に関する合意の確認になる。

8.e. 小包が輸送中にメカ的ダメージが発生したとの印がある状態で納品された場合、輸送業者の立ち会いで検査し、そしてダメージを説明するレポートを作ってください。輸送業者に署名されたこのようなレポートは苦情の対応を容易にする。

8.f. 払い戻し政策：該当オーダーが銀行の振込経由で支払いで支払われた場合、TMEは支払い時のルートでお金を返済する。TMEと顧客の間に別途の約束がない限り、返金は顧客が指定した銀行アカウントに支払われる。

8.g. 商品が契約に適合していない場合、消費者は以下の権利を有する。

1) 商品の修理または交換を要求する。

2) 以下の場合、価格の引き下げまたは契約の解除に関する陳述書を提出する。

a) TMEが商品を契約に適合させることを拒否した場合。

b) TME が契約に適合させることを拒否した場合。

c) TMEが契約に適合させるよう試みたにもかかわらず、当該品目が依然として適合していない場合。

d) 品目の不適合が非常に重大で、その品目の修理や交換を事前に要求することなく、価格の引き下げや契約の解除を実質化するものであること。

e) TMEの声明または状況から、TMEが合理的な期間内に、または消費者に過度の不便をかけることなく、当該品目を契約に適合させることができないことが明白である場合。

法律

9.a.これらの協力条件はポーランドの法律（以下、「適用法律」という）により作成され拘束される。顧客との取引に関して、欧州議会及び理事会の2008年6月17日の契約上の義務（ローマI）の（EC）No.593/2008規則は適用する（OJ L 177、2008年7月4日、p.6修正版）。ただし、消費者たちは居住地である自分の国家の強制的法律に授与された保護権利は限定されない、又は除外されない。

9.b.Transfer Multisort Elektronikは著作権の所有者であり、又はカタログ及びウェブサイトにおける材料に対し、特に写真、説明、翻訳、グラフィックフォーム及びプレゼンテーションに対し他の法的権利を保有している。

9.c.TMEに提供されたカタログ、ウェブサイト若しくはその他における情報又は技術材料の如何なる複製はTMEの書面的同意が必要とする。

9.d.消費者及びTMEの間で発生した全ての紛争は適用法律に従い解決される。当事者たちの協議による同意により、消費者は裁判所外プロセスを利用し、地域貿易検査当局の永久友好消費者裁判所でクレームが主張できる。このプロセスにアクセスするルールに関する情報は地域貿易検査当局のウェブサイト又はwww.uokik.gov.pl という競争及び消費者保護オフィスのウェブサイトで見つけられる。

9.e. これらの協力条項のいずれかの条項が、管轄権を有する裁判所または法律の変更の結果として無効または執行不能とみなされた場合、その承認または措置は、本契約条項の残りの条項を無効にしてはならない。これらの条項が違法または強制不能であると最終的に認められている場合、その条項は協力条項から除外されますが、他のすべての条項は引き続き完全な効力を持ち、違法または執行不可能である適用される法律で認められている範囲で、特定の条項の元の意図を反映して、同様の意味の規定に置き換えられるものとします。

9.f. 本契約条項は、既存の法律に照らして、不法契約条項とみなされる範囲内で、消費者の地位を有する顧客にいかなる義務も課さない（第385(1)条 - ポーランドの第385(3)条民法）、消費者との契約締結に関する規制、特に消費者販売に関する規制に違反している。消費者との契約を締結し、実行する場合、当社は法律の義務的な規定を遵守しています。

個人データ保護

10.a.販売者は関係する適用法律の条項、特に欧州議会及び理事会が2016年4月27日に自然人の個人データの取扱い及びこのようなデータの自由移動に関する規則（EU）2016/679で設定した規則並びに廃止指令95/46/EC（一般データ保護規則）及び2018年5月10日のデータ保護法案に従い消費者の個人データを取り扱うと承諾する。

10.b.販売者は個人データの制御者として消費者の個人データを取り扱う。10.c.顧客による個人データの提供は自発的な行為だが、ウェブサイトにおける登録又は販売協定の締結が必要とする。

10.d.販売者は取り扱われた個人データの保護を確保するために、適切な技術的及び組織的な手段を利用する。

10.e.顧客の個人データの取り扱いに関する更なる情報、特に個人データ取り扱いの目的及び顧客の権利に関する情報は販売者のウェブサイトにおけるTMEグループプライバシーポリシーから入手できる。

11. これらの協力条項は、2025年01月9日に効力を生じる。