

tok-shop.hu

Általános Szerződési Feltételek

Jelen dokumentum (továbbiakban: ÁSZF) a **Zone Europe Kft.** (továbbiakban: Szolgáltató, vállalkozó) és a Szolgáltató által a www.tok-shop.hu weboldalon (továbbiakban: weboldal, webáruház, webshop) keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (továbbiakban: Ügyfél, fogyasztó, felhasználó, megrendelő), együttesen: Felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. A webshop működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

Jelen Ászf hatálya Szolgáltató weblapján (www.tok-shop.hu) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen Ászf folyamatosan elérhető a következő weboldalról: http://www.tok-shop.hu/aszf_tokshop.hu.pdf és letölthető az alábbi linkről: http://www.tok-shop.hu/aszf_tokshop.hu.pdf

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

A szolgáltató neve: **Zone Europe Kft.**

A szolgáltató székhelye: **1149 Budapest, Angol utca 48. 2. emelet 8.**

A szolgáltató panaszügyintézési helye: **1139 Budapest, Lomb utca 27.**

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: info@tok-shop.hu

Cégjegyzékszám: **01-09-173767**

Adószáma: **24369022-2-42**

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: **Fővárosi Törvényszék Cégbírósága**

Telefonszáma: **06 (1) 700 47 00**

Adatvédelmi nyilvántartási száma: NAIH-82476/2015

A szerződés nyelve: **magyar**

A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe: **Magyar Telekom Nyrt. 1519 Budapest, Pf. 434. Tel: +36 1 458 0000**

2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK:

- 2.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a

Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

- 2.2. A jelen Szabályzat **2017. október 4.** napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalon közzéteszi. Felhasználók a weboldal használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldal használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.
- 2.3. Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a weboldalnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére.
- 2.4. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

3. REGISZTRÁCIÓ/VÁSÁRLÁS

- 3.1. Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával/regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.
- 3.2. Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.
- 3.3. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.
- 3.4. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

4. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

- 4.1. A webáruház mobiltelefon kiegészítőket, kézi számítógép kiegészítőket és tartozékokat forgalmaz. **A termékeknél megjelenített képek csak illusztrációk, a valóságtól eltérhetnek.**
- 4.2. A megjelenített termékek **online, személyesen** az üzlethelyiségben, illetve **telefonon** rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.
- 4.3. A webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a webshopban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.
- 4.4. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.
- 4.5. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.
- 4.6. Hibás ár esetén feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

5. RENDELÉS MENETE

- 5.1. Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.
- 5.2. Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja.
- 5.3. Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.

- 5.4. Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, kiválasztja a „vissza a termékekhez” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A termék darabszáma melletti + és - gombokkal módosítható/törölhető a darabszám. A „törlés - X” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség véglegesítéséhez a „kosár frissítése” ikonra kattint Felhasználó.
- 5.5. Felhasználó kiválasztja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők:

5.5.1. *Fizetési módok:*

Személyes átvétel: Készpénzben, vagy bankkártyával a Szolgáltató üzlethelyiségében vagy a Szolgáltató által megjelölt egyéb helyen történő átvételkor: Az áru átvételekor történő fizetés választása esetén a Felhasználó a Szolgáltató üzlethelyiségében vagy a Szolgáltató által megjelölt egyéb helyszínen fizeti meg a termék vételárát készpénzben vagy bankkártyával. Készpénzes fizetésre csak magyar forintban (HUF) van lehetőség.

Fizetés utánvétellel: Amennyiben a megrendelt termék futárszolgálattal kerül kiszállításra, lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét a futárnak teljesítse készpénzben a megrendelt termék(ek) átvételekor.

Online bankkártyával: Felhasználónak lehetősége van a rendelés összértékét online, bankkártyával fizetni a Szolgáltató által igénybe vett pénzügyi szolgáltató biztonságos fizetési rendszerén keresztül. Erről bővebben a 14. pontban olvashat.

Előre utalással: A következő számlaszámra: 10700505-67962422-51100005 Tájékoztatjuk a felhasználókat, hogy amennyiben a megrendelt termék készleten van, akkor a vételár Szolgáltató számláján történő jóváírást követő **2 napon belül** elindítjuk a kiszállítást. Amennyiben a megrendelt termék nincs készleten, akkor a termékbeérkezését követő 2 napon belül történik a kiszállítás. Az adott termék beérkezéséről a weboldalon tájékozódhat a felhasználó. A gyorsabb beazonosítás érdekében, kérjük a megjegyzés mezőbe tüntesse fel a számlának a sorszámát.

5.5.2. *Szállítási költség:*

- 5.5.2.1. A tok-shop.hu csomagküldő webáruház. A megrendelt termékeket a Sprinter szolgáltatásával küldjük el. Szállítás díjakat a "Szállítás" menüpont tartalmazza.
- 5.5.2.2. A **FoxPost**-on keresztül kiszállított megrendelésekre partnerünk, a [FOXPOST ÁSZF](#)-je is irányadó!

- 5.5.2.3. A **Pick Pack Ponton**-on keresztül kiszállított megrendelésekre partnerünk, a [Pick Pack Pont ÁSZF](#)-je is irányadó!
- 5.5.2.4. A **Sprinter** -en keresztül kiszállított megrendelésekre partnerünk, a [Sprinter ÁSZF](#)-je is irányadó!
- 5.5.2.5. Egyedi akciók alkalmával a szállítási feltételek megváltozhatnak. Ingyenes szállítási akció esetén a szállítási idő automatikusan maximum 10 napra nő.
- 5.6. Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy elállhat a szerződéstől.
- 5.7. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát a csomag tartalmazza, elektronikus számla esetén pedig a felhasználó e-mail címére küldjük. **Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el!** A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.
- 5.8. Az adatok megadását követően Felhasználó a **"megrendelés"** gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.
- 5.9. *Adatbeviteli hibák javítása:* Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.
- 5.10. Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, a Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

- 5.11. Tájékoztatjuk fogyasztót, hogy a megrendelés elküldése fizetési kötelezettséggel jár.

6. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉS

- 6.1. A megrendelések feldolgozása mindennap 17:00-ig történik. A 17:00 után leadott megrendeléseket a következő napon dolgozzuk fel. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására. A kiszállítás időtartama eltérő lehet. Amennyiben a termék készleten van (erről a termék adatlapján tájékozódhat) és a Fogyasztó szállítási módként a házhozszállítást, vagy a Foxpost terminálba történő szállítást választja, úgy a szállítási idő 1-2 munkanapot vesz igénybe. Pick Pack Pontra történő kézbesítés esetén a szállítási idő 2-3 napra növekszik. Amennyiben a megrendelt termék külső készleten van (erről a termék adatlapján tájékozódhat), a beérkezéstől számított 1-2 munkanapon belül kézbesítésre kerül, ha a Fogyasztó házhoz szállítással, vagy Foxpost terminálba rendeli a terméket. Pick Pack Pontra való szállítás esetén 2-3 nap a szállítási idő.
- 6.2. Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a termék átvételére köteles. A tulajdonjog a vételár kifizetésével (banki utalásnál a Szolgáltató bankszámláján való jóváírásával) száll át a vevőre.
- 6.3. Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, és az eladó vállalja a termék vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a terméket. A kárveszély a fuvarozónak történő átadásakor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó ajánlotta.
- 6.4. Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, a felek eltérő megállapodásának hiányában, az eladó (jelen ÁSZF szerint: Szolgáltató) a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a vevő (Felhasználó) rendelkezésére bocsátani a terméket.
- 6.5. Az Szolgáltató késedelme esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni.
- 6.6. A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha
a) a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy
b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.
- 6.7. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni.

7. ELÁLLÁS JOGA

- 7.1. Tájékoztatjuk, hogy a 45/2014 (II. 26.) Korm. rendeletben foglalt elállási jog csak azon vásárlókat illet meg, akik a Ptk. szerint fogyasztónak minősülnek. A Ptk. 8:1. § (1) bekezdésének 3. pontja szerint *„fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.”*
- 7.2. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított **14 napon belül indokolás nélkül** elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Fogyasztó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát. A tok-shop.hu a vásárlók javára ezt 30 naptári napban határozza meg.
- 7.3. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 30 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.
- 7.4. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.
- 7.5. A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalta e költség viselését.
- 7.6. Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.
- 7.7. Nem illeti meg az elállási jog a Fogyasztót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.
- 7.8. A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát
- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
 - olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
 - romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
 - olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

- e. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
 - f. olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
 - g. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
 - h. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
 - i. hírnap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
 - j. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
 - k. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
 - l. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.
- 7.9. Szolgáltató a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Fogyasztó részére, beleértve a szállítási díjat is.
- 7.10. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.
- 7.11. Fogyasztó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított **30 naponál** semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címen leadni.
- 7.12. Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie **30 napon** belül.
- 7.13. Fogyasztó akkor is betartja a határidőt, ha a **30 napos** időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t.

- 7.14. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.
- 7.15. A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó részére megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.
- 7.16. Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségéstől eltérő kezelés miatt következett be.
- 7.17. A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Fogyasztó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.
- 7.18. Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével), vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, futárszolgálat segítségével vagy személyesen a boltba történő leadással juttathatja vissza Fogyasztó Szolgáltató részére.
- 7.19. Fogyasztónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Fogyasztót terheli!
- 7.20. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet [itt](#) érhető el.
- 7.21. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [itt](#) érhető el.
- 7.22. Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.
- 7.23. Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.
- 7.24. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.
- 7.25. Elállási jog gyakorlásának a menete:**
- 7.25.1. Amennyiben a Fogyasztó élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát a Szolgáltató elérhetőségein jelezni. Amennyiben elállási jogával

kíván élni, azt legegyszerűbben a www.tok-shop.hu/rma oldalon teheti meg, hivatkozva a termékre és a megrendelés azonosítójára.

7.25.2. RMA kitöltésének menete:

7.25.2.1. www.tok-shop.hu/rma – Online hibabejelentés és követés RMA-val (weboldalon közvetlenül a keresősáv alatt található ikon)

7.25.2.2. Hibajegy beküldése:

- Extra+ szolgáltatást vásárló vevőink jogosultak a kiemelt RMA ügyintézésre.
- Személyes adatok kitöltése (Név, email, telefonszám)
- Megrendeléssel kapcsolatos adatok kitöltése (megrendelés azonosító/számlaszám, visszaküldendő termék cikkszáma, termék mennyisége, telefonkészülék pontos típusa)
- Cím megadása
- Visszaküldés okának kiválasztása (Hibás termék / nem jó a készülékhez / Nem elégedett a termékkel / Sérülten kaptam meg (szállítási sérült) / Téves terméket kaptam (nem ezt rendeltem) / Elállok a vásárlástól / Egyéb indok.
- Észrevételek: Termékkel kapcsolatos probléma pontos leírása
- Visszaküldési lehetőségek: Egy új termékkel szeretném helyettesíteni / Szeretném kicserélni egy másik termékkel / Elállok a vásárlástól

7.25.2.3. Nem vagyok robot! – bepipálni

7.25.2.4. Küldés

7.25.3. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított **30. nap** lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni **30 napon** belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email-en keresztül történő értesítés esetén az email küldésének idejét veszi figyelembe.

7.25.4. A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított **30 napon belül** visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a **30 napos** határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 30 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.

7.25.5. A Szolgáltató azonban nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

7.25.6. Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételtől számított **30 napon belül** élhet a vásárló az elállási joggal.

8. Jótállás, szavatosság

Hibás teljesítés

A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Kellékszavatosság

8.1. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági joggal?

Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

8.2. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

8.3. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

8.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

8.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

8.6. Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

8.7. Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

8.8. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

8.9. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

8.10. Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.

8.11. A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás

8.12. Milyen esetben élhet fogyasztó a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Szolgáltató jótállásra köteles, ha a felhasználó fogyasztónak minősül. Az alábbi linken érhetőek el azok a termékek, ahol kötelező jótállást biztosítani:

https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=a0300151.kor

8.13. Felhasználót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

8.14. Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

8.15. Szolgáltató nem tartozik jótállással a jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes elhasználódásból/avulásból származó károkért.

8.16. Szolgáltató nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

8.17. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

9. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS

- 9.1. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.
- 9.2. A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).
- 9.3. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).
- 9.4. A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.
- 9.5. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.
- 9.6. Ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.
- 9.7. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.
- 9.8. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

9.9. Egyéb feltételek:

- 9.9.1. A jótállás nem vonatkozik a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkra.
- 9.9.2. A jótállás nem vonatkozik továbbá: *ázásra (beázásra), törésre, repedésre, szakadásra, kopásra, megolvadásra* és itt nem részletezett olyan külső behatásra, mely a nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza.
- 9.9.3. Utángyártott tartozékot csak saját felelősségre használjon. Az ebből adódó károkért felelősséget nem vállalunk.
- 9.9.4. A hibás termék visszajuttatásának költsége a vevőt terheli.
- 9.9.5. A garanciális ügyintézészt legegyszerűbben **RMA**-n keresztül teheti meg a vásárló, mely a fenti menüsorban az „online hibabejelentés és követés RMA-val” menüpont alatt található vagy elérhető ezen a linken: <http://www.tok-shop.hu/rma>

9.9.6. A vásárlóknak lehetősége van további „**Extra+**” nevű szolgáltatást is megvásárolni. A szolgáltatás az alap feltételeken felül az alábbi előnyökkel jár:

- +90 nap jótállás a jogszabályban előírt időtartamon felül, azon termékekre is vállalunk 90 nap jótállást, amelyekre nincs, jogszabály nem ír elő kötelező jótállást.
- Maximum 3 munkanapon belüli ügyintézés hiba esetén.
- 60 napos indoklás nélküli elállási lehetőség.
- Ingyenes oda vissza szállítás 1 alkalommal (több termék rendelése esetén ha a termékek nem egyszerre hibásodnak meg az első ügyintézésnél elhasznált ingyenes oda-vissza szállítást felhasználva a második ügyintézéskor a visszaküldés közvetlen költsége a vásárlót terheli)
- Az Extra+ szolgáltatás díja a kosár értékének bruttó 5000Ft alatt 10%-a, míg bruttó 5000Ft felett 8%-a (a szállítási költség valamint az ajándékok értéke nem számítanak bele)

10. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- 10.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.
- 10.2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetetlené válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.
- 10.3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.
- 10.4. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

11. PANASZKEZELÉS RENDJE

- 11.1. Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.
- 11.2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

11.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

11.4. Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

11.5. A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

11.6. A Fogyasztónak panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
Név: Mátyus Mariann
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

Baranya Megyei Békéltető Testület
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Név: Dékány László, Jerney Zoltán
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;

Fejér Megyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Név: Kirst László
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Név: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: info@hbkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Név: Pintérné Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
 Címe: 5000 Szolnok, Versey park 8.
 Telefonszáma: (56) 510-610
 Fax száma: (56) 370-005
 Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
 E-mail cím: kamara@jnszmkk.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
 Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
 Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
 Fax száma: (42) 311-750
 Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
 E-mail cím: bekelto@szabkam.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
 Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
 Telefonszáma: (34) 513-010
 Fax száma: (34) 316-259
 Név: Dr. Rozsnyói György
 E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület
 Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
 Telefonszáma: (74) 411-661
 Fax száma: (74) 411-456
 Név: Mátyás Tibor
 E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület
 Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
 Telefonszám: (32) 520-860
 Fax száma: (32) 520-862
 Név: Dr. Pongó Erik
 E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület
 Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
 Telefonszáma: (94) 312-356
 Fax száma: (94) 316-936
 Név: Dr. Kövesdi Zoltán
 E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
 Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
 Telefonszáma: (1)-269-0703
 Fax száma: (1)-269-0703
 Név: dr. Csanádi Károly
 E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
 Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
 Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
 Telefonszáma: (88) 429-008
 Fax száma: (88) 412-150
 Név: Dr. Óvári László
 E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
 Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
 Telefonszáma: (82) 501-000
 Fax száma: (82) 501-046
 Név: Dr. Novák Ferenc
 E-mail cím: skik@skik.hu;

Zala Megyei Békéltető Testület
 Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
 Telefonszáma: (92) 550-513
 Fax száma: (92) 550-525
 Név: dr. Koczka Csaba
 E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

- 11.7. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.
- 11.8. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.
- 11.9. A Fogyasztó panasa esetén igénybe veheti az Uniós online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, [ide kattintva](#). Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

- 11.10. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

12. SZERZŐI JOGOK

- 12.1. Miután a www.tok-shop.hu, mint weboldal szerzői jogi műnek minősül, tilos a www.tok-shop.hu weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.
- 12.2. A www.tok-shop.hu weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.
- 12.3. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre valamint az internetes reklámfelületeire.
- 12.4. Tilos a www.tok-shop.hu weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a www.tok-shop.hu weboldalon vagy azok bármely része módosítható vagy indexelhető.
- 12.5. A www.tok-shop.hu név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató írásos hozzájárulásával lehetséges.
- 12.6. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli felhasználás esetén Szolgáltatót kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 60.000 Ft, illetve szavanként bruttó 20.000 Ft. Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kötbérikötés nem túlzó, és ennek tudatában böngészzi az oldalt. A szerzői jogi jogsértés esetén Szolgáltató közjegyzői ténytanúsítást alkalmaz, melynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.

13. ADATVÉDELEM

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon: www.tok.shop.hu/adatvedelem

14. CIB bankkártyás fizetés (CIB Bank hivatalos tájékoztatója)

Webáruházunk a CIB Bank által biztosított biztonságos bankkártyás fizetési megoldást nyújtja vásárlóinak. A biztonságot az adatok szétválasztása alapozza meg. A Webáruház a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg a vásárlótól, a CIB Bank pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártyaadatokat a 256 bites TLS titkosítással ellátott fizetőoldalon. A fizetőoldal adattartalmáról a Webáruház nem értesül, azokat csak a CIB Bank érheti el. A tranzakció eredményéről a fizetést követően a Webáruház oldala tájékoztatja. A kártyás fizetéshez az Ön internet böngésző programjának támogatnia kell a TLS titkosítást. A vásárolt áru/szolgáltatás ellenértéke, a kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül kártyaszámláján. Kérjük, olvassa el részletes tájékoztatónkat!

Mire figyeljen a vásárláskor?

- Olvassa el Webáruházunk ismertetőjét, a vásárlás kondícióit és a kiszállítás és a fizetés feltételeit!
- Tanulmányozza át a Webáruház biztonsági feltételeit, hiszen ezzel garantálják az Ön adatainak biztonságát!
- Tartsa nyilván a vásárlásával kapcsolatos adatait!
- Tartsa nyilván a fizetéssel kapcsolatos tranzakciós adatait! (tranzakció azonosító, engedélyszám)
- Biztosítsa, hogy titkos kártyaadataihoz illetéktelen személy soha ne férhessen hozzá.
- Használjon olyan böngészőt, amely támogatja a TLS titkosításhoz szükséges opciót!

A biztonságról

A TLS, a Transport Layer Security elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. Bankunk rendelkezik egy 256 bites titkosító kulccsal, amely a kommunikációs csatornát védi. A VeriSign nevű cég teszi lehetővé a CIB Banknak a 256 bites kulcs használatát, amely segítségével biztosítjuk az TLS alapú titkosítást. Jelenleg a világ elektronikus kereskedelmének 90%-ában ezt a titkosítási módot alkalmazzák. A vásárló által használt böngésző program az TLS segítségével a kártyabirtokos adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el a CIB Bankhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

Elfogadott kártyák

A CIB Bank internetes fizetési rendszere a Mastercard/Maestro, a VISA termékcsaládba tartozó VISA és VISA Electron (az Electronnál csak abban az esetben, ha azt a kibocsátó bank engedélyezi) bankkártyák használatát, valamint internetes használatra alkalmas webkártyával való fizetést teszi lehetővé.

Fizetés lépései

- Ön a Webáruház oldalán választja ki az árut/szolgáltatás melynek összegét bankkártyás fizetéssel kívánja teljesíteni.
- Ezt követően Ön átkerül a CIB Bank biztonságos fizetést garantáló oldalára, ahol a fizetés megkezdéséhez kártyaadatokat szükséges kitöltenie.
- A kártyaadatok megadását követően a Fizetés gombra kattintva indíthatja el a tranzakciót

- A fizetést követően Ön visszatér a Webáruház oldalára, ahol a tranzakció eredményéről kap visszaigazolást.

A bankkártyával történő fizetés esetén a sikeres tranzakciót követően – ez a bankkártya érvényessége és a fedezet ellenőrzése utáni elfogadást jelenti –, a CIB Bank elindítja a Kártyabirtokos számlájának megterhelését az áru vagy szolgáltatás ellenértékével. Amennyiben Ön nem kerül visszairányításra a fizetőoldalról a Webáruház oldalára, úgy a tranzakció sikertelennek minősül. Amennyiben a banki fizetőoldalon a böngésző „Vissza/Back” vagy a „Frissítés/Refresh” gombjára kattint, ill. bezárja a böngésző ablakot mielőtt visszairányításra kerülne az áruházba, a fizetés sikertelennek minősül. Amennyiben a tranzakció eredményéről, annak sikertelensége esetén, okáról, részleteiről bővebben kíván tájékozódni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.

Kérdések és válaszok internetes kártyás fizetésről

KÁRTYAELFOGADÁS

Milyen típusú kártyákkal lehet fizetni? A VISA és a Mastercard dombornyomott kártyáival, ill. egyes VISA Electron, V Pay kártyákkal. A VISA Electron kártyák interneten történő használatának lehetősége a kártyát kibocsátó banktól függ. A CIB által kibocsátott VISA Electron típusú bankkártya használható interneten történő vásárlásra.

Mely bankok kártyái alkalmasak internetes fizetésre? Minden olyan VISA és Mastercard/Maestro kártyával, mely internetes fizetésre a kártyakibocsátó bank által engedélyeztetve lettek, valamint a kifejezetten internetes használatra hivatott webkártyák.

Lehet-e vásárlókártyákkal fizetni? Hűségpontokat tartalmazó, kereskedők/szolgáltatók által kibocsátott pontgyűjtő kártyákkal nem lehet interneten fizetni.

Lehet-e co-branded kártyákkal fizetni? Bármilyen olyan co-branded kártyával lehetséges fizetni, mely internetes fizetésre alkalmas MasterCard vagy VISA alapú kártya.

FIZETÉS FOLYAMATA

Hogyan működik az online fizetés banki háttérfolyamata?

A vásárló a kereskedő/szolgáltató internetes oldalán a bankkártyás fizetési mód választását követően a fizetést kezdeményezi, melynek eredményeként átkerül a Bank biztonságos kommunikációs csatornával ellátott fizetőoldalára. A fizetéshez szükséges megadni kártyaszámát, lejáratát, és a kártya hátoldalának aláíráscsíkján található 3 jegyű érvényesítési kódot. A tranzakciót Ön indítja el, ettől kezdve a kártya valós idejű engedélyezéssel megy keresztül, melynek keretében a kártyaadatok eredetisége-, fedezet-, vásárlási limit kerül ellenőrzésre. Amennyiben a tranzakció folytatásához

minden adat megfelel, a fizetendő összeget számlavezető (kártyakibocsátó) bankja zárolja a kártyáján. Az összeg számlán történő terhelése (levonása) számlavezető banktól függően néhány napon belül következik be.

Miben különbözik az internetes kártyás vásárlás a hagyományostól?

Megkülönböztetünk kártya jelenlétével történő (Card Present) és kártya jelenléte nélküli (Card not Present) tranzakciókat. A Card Present tranzakció POS terminál eszköz segítségével történik. A kártya lehúzását és a PIN kód beütését követően a terminál kapcsolatba lép a kártyabirtokos bankjával, az engedélyező központon keresztül, és a kártya típusától, illetve a kártya kibocsátójától függően a VISA vagy MasterCard hálózaton keresztül. Itt megtörténik az érvényesség és fedezetvizsgálat (authorizáció). Az előbbi útvonalon visszafelé haladva a POS terminál (illetve a kereskedő) megkapja a jóváhagyást vagy elutasítást. A vásárló aláírja a bizonylatot. A Card not Present olyan tranzakció, melynek lebonyolításakor a bankkártya fizikailag nincs jelen. Ide tartoznak a levélben, telefonon, illetve az elektronikus úton (internet) lebonyolított tranzakciók, amelyek esetében a vásárló (kártyabirtokos) a tranzakciót biztonságos (256 bites titkosítású) fizetőoldalon bekért kártyaadatok megadásával indítja. A sikeres tranzakcióról Ön kap ún. engedélyszámot, mely megegyezik a papír alapú bizonylaton található számmal.

Mit jelent a foglalás?

A tranzakciót a bank tudomására jutásakor azonnal foglalás (zárolás) követi, hiszen a tényleges terheléshez előbb a hivatalos adatoknak be kell érkezniük, mely néhány napot igénybe vesz és az alatt a vásárolt összeg újra elkölthető lenne. Ezért a foglalással a levásárolt vagy felvett pénzt elkülönítik, foglalás alá teszik. A foglalt összeg hozzátartozik a számlaegyenleghez, azaz jár rá kamat, de még egyszer nem költhető el. A foglalás biztosítja azon tranzakciók visszautasítását, melyre már nincs fedezet, noha a számlaegyenleg erre elvben még lehetőséget nyújtana.

SIKERTELEN FIZETÉSEK ÉS TEENDŐK

Milyen esetben lehet sikertelen egy tranzakció?

Általában a kártyát kibocsátó bank (tehát ahol az ügyfél a kártyát kapta) által el nem fogadott fizetési megbízás; de bankkártya használat esetében ez lehet olyan okból is, hogy távközlési vagy informatikai hiba miatt az engedélykérés nem jut el a kártyát kibocsátó bankhoz.

Kártya jellegű hiba

- A kártya nem alkalmas internetes fizetésre.
- A kártya internetes használata számlavezető bank által tiltott.

- A kártyahasználat tiltott.
- A kártyaadatok (kártyaszám, lejárat, aláíráscsíkon szereplő kód) hibásan lettek megadva.
- A kártya lejárt.

Számla jellegű hiba

- Nincs fedezet a tranzakció végrehajtásához.
- A tranzakció összege meghaladja a kártya vásárlási limitét.

Kapcsolati jellegű hiba

- A tranzakció során valószínűleg megszakadt a vonal. Kérjük, próbálja meg újra.
- A tranzakció időtúllépés miatt sikertelen volt. Kérjük, próbálja meg újra.

Technikai jellegű hiba

- Amennyiben a fizetőoldalról nem tért vissza a kereskedő/szolgáltató oldalára, a tranzakció sikertelen.
- Amennyiben a fizetőoldalról visszatért, de a böngésző "back", "reload" illetve "refresh" segítségével visszatér a fizetőoldalra, tranzakcióját a rendszer biztonsági okokból automatikusan visszautasítja.

Mi a teendő a fizetési procedúra sikertelensége esetén? A tranzakcióról minden esetben generálódik egy tranzakcióazonosító, melyet javasunk feljegyezni. Amennyiben a fizetési kísérlet során tranzakció banki oldalról visszautasításra kerül, kérjük vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.

Miért a számlavezető bankkal kell felvenni a kapcsolatot a fizetés sikertelensége esetén? A kártyaellenőrzés során a számlavezető (kártyakibocsátó) bank értesíti az összeget beszedő kereskedő (elfogadó) bankjának, hogy a tranzakció elvégezhető-e. Más bank ügyfelének az elfogadó bank nem adhat ki bizalmas információkat, arra csak a kártyabirtokost azonosító banknak van joga.

Mit jelent az, ha bankomtól azonban SMS kaptam az összeg foglalásáról/zárolásáról, azonban a kereskedő/szolgáltató azt jelzi, hogy sikertelen volt a fizetés? Ez a jelenség olyan esetben fordulhat elő, ha a kártya ellenőrzése megtörtént a fizetőoldalon, azonban Ön nem tért vissza kereskedő/szolgáltató internetes oldalára. A tranzakció ebben az esetben befejezetlennek, így automatikusan sikertelennek minősül. Ilyen esetben az összeg nem kerül terhelésre kártyáján, a foglalás feloldásra kerül.

BIZTONSÁG

Mit jelent a VeriSign és a 256 bites titkosítású TLS kommunikációs csatorna? A TLS, a Transport Layer Security elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. Bankunk rendelkezik egy 256 bites titkosító kulccsal, amely a kommunikációs csatornát védi. A VeriSign nevű cég teszi lehetővé a CIB Bank-nak a 256 bites kulcs használatát, amely segítségével biztosítjuk a TLS alapú titkosítást. Jelenleg a világ elektronikus kereskedelmének 90%-ában ezt a titkosítási módot alkalmazzák. A vásárló által használt böngésző program a TLS segítségével a kártyabirtokos adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el a CIB Bankhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

A fizetés után figyelmeztetett a böngészőm, hogy elhagyom a biztonsági zónát. A fizetésem biztonsága így garantált? Teljes mértékben igen. A fizetés folyamata 256-bites titkosított kommunikációs csatornán folyik, így teljesen biztonságos. A tranzakciót követően Ön a kereskedő honlapjára jut vissza, amennyiben a kereskedő oldala nem titkosított, a böngészője figyelmezteti, hogy a titkosított csatornát elhagyta. Ez nem jelent veszélyt a fizetés biztonságát illetően.

Mit jelent a CVC2/CVV2 kód? A MasterCard esetében az ún. Card Verification Code, a Visa esetében az ún. Card Verification Value egy olyan, a bankkártya mágnescsíkján kódolt numerikus érték, melynek segítségével megállapítható egy kártya valódisága. Az ún. CVC2 kódot, mely az Mastercard/Maestro kártyák hátoldalán található számsor utolsó három számjegyében szerepel, az internetes vásárlások során kell megadni.

Mit jelent a Verified by Visa? A Verified by Visa rendszerben regisztrált Visa kártyabirtokosok jelszót választanak a kártyát kibocsátó banknál, mely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a Visa kártyák jogosulatlan használata ellen. A CIB Bank elfogadja a Verified by Visa rendszer keretein belül kibocsátott kártyákat.

Mit jelent a Mastercard SecureCode? A Mastercard SecureCode rendszerben regisztrált Mastercard/Maestro kártyabirtokosok jelszót választanak a kártyát kibocsátó banknál, mely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a Mastercard/Maestro kártyák jogosulatlan használata ellen. A CIB Bank elfogadja a Mastercard SecureCode rendszer keretein belül kibocsátott kártyákat.

Mit jelent a UCAF kód? MasterCard/Maestro kártyák esetén az Ön kártyakibocsátó bankjától esetlegesen kapott egyedi kód. Ha nem kapott ilyet, hagyja üresen a mezőt.

15. Vonatkozó jogszabályok

15.1. Magyarország Alaptörvénye

- 15.2. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- 15.3. Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (eKertv.)
- 15.4. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.)
- 15.5. A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény (Kknyt.)
- 15.6. A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Reklámtv.)
- 15.7. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II. 26.) Korm. Rendelet

Budapest, 2017. október 4.

Zone Europe Kft.