

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)**

### **ADATVÉDELEM**

**a [www.szatviashop.hu](http://www.szatviashop.hu) webáruház használatáról**

**Üdvözljük webáruházunk oldalán! Köszönjük, hogy vásárlása során bennünket tisztel meg bizalmával!**

Tájékoztatjuk, hogy Ön, mint vásárló (vevő) a <https://www.szatviashop.hu> címen elérhető honlap használatával kinyilvánítja, hogy ismeri és elfogadja, az alábbi, a Ptk. (2013. évi V. törvény) 6:77-6:81.§ alapján megírt általános szerződési feltételeket.

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív használója kíván lenni a webáruházunk által kínált lehetőségeknek, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és azokat kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

- **A szerződés alakja és létrejöttének időpontja**

Online módon kötött szerződés távollévők között kötött szerződés, amely nem minősül írásban megkötött szerződésnek. A szerződés nyelve magyar. A szerződés nem kerül iktatásra. A szerződés nem utal magatartási kódexre.

Az űrlap kitöltésével és az áruház részére megerősítést követő elektronikus úton történő megküldésével, annak áruház általi visszaigazolásával az Ön megrendelése igénybejelentésnek minősül.

A szerződés akkor jön létre, ha az áruház az igénybejelentést követő legkésőbb 48 órán belül az igény megérkezését pozitívan (az adásvétel lehetőségét megerősítve) visszaigazolja. Az igénybejelentés megküldésével és annak áruház általi visszaigazolásával a szerződés ráutaló magatartással jön létre. Mind az ajánlat, mind a visszaigazolás akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

### **Vonatkozó jogszabályok**

A Szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;

2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (PTK);

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról;

45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;

19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

• **Üzemeltetői adatok:**

- **Cégnév:** Tóthné Bocsi Szilvia e.v.
- **Székhely, Átvételipont, Levelezési cím:** Budapest, 1171 Körömvirág u. 24.
- **Adószám:** 63073575-1-42
- **Nyilvántartási szám:** 4229719  
**Kibocsájtó:** Budapest Főváros XVII.kerület Rákosmente Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala-okmányiroda
- **Kereskedelmi tevékenység nyilvántartási száma:** 4107(B)  
Kereskedelmi tevékenységet nyilvántartásba vette: Budapest Főváros XVII.kerület Rákosmente Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala-jegyzői iroda
- **Statisztikai számjel:** 63073575960223101
- **Szerződés nyelve:** magyar
- **Elektronikus elérhetőség:** szatviashop@gmail.com
- **Telefonos elérhetőség:** +36 30/8510853
- **Adatvédelmi nyilvántartási azonosító:** NAIH-134083/2017
- **Számlaszám:** Erste Bank Hungary Zrt.  
11600006-00000000-80453059
- **A tárhelyszolgáltató elérhetőségei:** Viltor webáruház rendszer - <https://viltor.hu/> - Paller Endre egyéni vállalkozó- 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 71.- E-mail (elsődleges kapcsolat): [info@viltor.hu](mailto:info@viltor.hu) -Telefon: 06 70 933 43 04

A szolgáltató a jelen általános szerződési feltételekben a továbbiakban: üzemeltető.

• **Felelősségkorlátozás**

A webáruházon keresztül történő vásárlás feltételezi a vevő részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. A felhasználó, illetve vevő tudomásul veszi, hogy a böngészéssel és a vásárlással kapcsolatos esetleges kockázatokat saját magának kell felmérnie, illetőleg magának kell gondoskodni a számítógépe biztonságos használatáról és az azon tárolt adatok védelméről. A webáruházba küldött rendeléssel minden vevő kijelenti, hogy a jelen üzletszabályzatot megértette és elfogadja.

• **Adatvédelem**

**Az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) tartalmazza a személyes adatok kezelésére, valamint az adatkezelésben - résztvevők (érintett, adatkezelő, adatfeldolgozó) viszonyaira vonatkozó alapvető szabályokat.**

A Szatvia Shop (továbbiakban: Adatkezelő) online értékesítési tevékenységével kapcsolatban kezeli a regisztrált felhasználók (érintett) személyes adatait, kizárólag a megrendelések teljesítésének céljából (számlázás, szállítás), és hírlevélben történő tájékoztatásból, ahova önként iratkozhatnak fel.

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje meghatározott feltételek esetén.



Nemzeti Adatvédelmi és  
Információszabadság Hatóság

Szatvia Shop-NAIH szám: 134083/2017

- A webáruház a vásárló böngészőjében a használat során úgynevezett **sütit (cookie)** helyez el. Az így létrehozott kis adatsomag semmilyen információt nem tartalmaz a vásárló személyére vagy számítógépe (táblagépe, okostelefonja stb.) jellemzőire vagy helyére vonatkozóan, kizárólag az áruház technikai működésében játszik szerepet.

- **SSL tanúsítvánnyal van biztosítva a webáruház!**- webssl.eu által

Angolul, az SSL rövidítés jelentése Secured Sockets Layer. Röviden, az SSL egy olyan tanúsítvány, ami arra szolgál, hogy az információt tároló hosting-server és a honlapot látogató felhasználó böngészője közötti kapcsolatot titkosítsa. Ez a titkosított kapcsolat lehetőséget ad a személyes adatokhoz való biztonságos hozzáféréshez anélkül, hogy ez harmadik személy tudomására jusson.

(Az SSL-el biztosított webhely címek <https://> kezdetűek. A böngésző jelzi a biztonságos oldalakat egy lakat ikonnal az állapotsorban.)

- **Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre**

A termékek: egzotikus ruhák és kellékek, melyek többségének származási országai: India, Nepál, Thaiföld, Kína.

A megjelenített termékek kizárólag a Webáruházon keresztül, online rendelhetőek meg, futár által történő házhoz szállítással, csomagautomatából vagy személyesen a megrendelő, vagy meghatalmazottja általi átvétellel, a Szatvia Shop átvételi pontján (Bp. 1171 Körömvirág u. 24.).

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak bruttó árak. A vállalkozás: Kisadózó, alanyi adómentesség vonatkozik rá.

A termék árak nem tartalmazzák a házhozszállítás díját, de a csomagolást igen.

Figyelmeztetés: A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben csak illusztrációként szerepelnek.

- **Rendelési információk**

Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra. A részletes szállítási díjszabás a jelen szerződési feltételek része, a [Szállítás/Fizetés](#) menüpont alatt.

Webáruházunkban termékkategóriák szerint böngészhet a Megvásárolható termékek, között. A felsorolt termékek mellett megtekintheti egy-egy termékek rövid leírását, árát, egyéb tulajdonságait, a teljesség igénye nélkül. Ha bővebb információt szeretne kapni a termékről, akkor kattintson a termék képére vagy nevére. Ekkor a termék oldalára jut el, ahol a termékről részletesebb tájékoztatást kaphat. Amennyiben ennél részletesebb tájékoztatásra van szüksége, úgy az üzemeltetői adatok között rögzített telefonszámon, vagy e-mailben szíveskedjen felvenni a kapcsolatot az üzemeltetővel.

### **A rendelés menete**

- Áruházunkban kategóriákba rendezett termékek között regisztráció, illetve bejelentkezés nélkül böngészhet. A kiválasztott terméket annak terméklapján tudja a kosárba helyezni. Amennyiben a terméknek több változata is megjelenik a terméklapon, úgy rádió gombok segítségével tudja kiválasztani az Önnek legmegfelelőbbet.

- A kosárba helyezett termékek mennyiségét a [Kosár módosítás](#) oldalon változtathatja.

- Vásárlását a [pénztárban](#) fejezheti be, itt választhatja ki az Önnek legmegfelelőbb [szállítási és fizetési módot](#), illetve adhatja le rendelését.

A webáruházban mód van a regisztráció nélküli vásárlásra is, csak a szállításhoz tényleg nélkülözhetetlen adatokat kell megadnia a pénztárban. A nem regisztrált vásárlók esetében a kedvezmények igénybevétele kicsit más a regisztrált vásárlókhöz viszonyítva. Mivel csak pár adatot tárolunk a vevőkről, így pl. nincs ajándékpont számlájuk, azaz ajándékpontot sem tudnak beváltani a vásárlásaik során és a termékek megvásárlása után sem kapnak ajándékpontot. Ugyanígy nem kaphatnak egyéni kedvezményt, hiszen a vevők listájában sem szerepelnek. Beválthatnak viszont kupont.

Aki szeretne élni az összes kedvezményi lehetőséggel [regisztrálnia](#) kell magát, ahol a vásárlás lebonyolításához szükséges adatokat kell megadnia., [be kell jelentkeznie](#),

A termék(ek) megrendeléséről visszaigazoló e-mail értesítést kap.

Megrendelését [bejelentkezés](#) után figyelemmel kísérheti a [Korábbi rendelések](#) oldalon.

A termékek mellett megjelenített képek illusztrációként szolgálnak, a valóságos termék megjelenésétől eltérhetnek.

Szállítási kifogás vagy hibásan leadott rendelés esetén kérjük [valamelyik elérhetőségünkön](#) vegye fel a kapcsolatot munkatársainkkal.

- **A megrendelések feldolgozása**

A megrendelések feldolgozása

Munkanap: 9.00-18.00

Szombat: 9.00-13.00

Csomagátvétel, előzetes telefonos egyeztetés után!

A megrendelés feldolgozása, ha az a munkaidő lejártá után történik, csak az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra. Az elfogadott megrendelés teljesítési határideje, a visszaigazolástól számítva a raktáron lévő termékek esetében max. 5 munkanap, ettől csak a futárszolgálat térhet el ünnepi időszakokban, de arról személyesen értesíti a vásárlót. Abban az esetben, ha a termék nincs raktáron, úgy a beszerzési helyétől függően, tájékoztatjuk a vásárlót a várható szállításról.

- **A megrendelt termék ellenértékének és a házhozszállítás díj fizetésének módja**

A megrendelt termék fizetésének, szállításának módja: [Szállítás/Fizetés](#)

- Banki előre utalással történő teljesítés: ha már visszaigazoltuk az Ön megrendelését, akkor a visszaigazoló e-mailben megtalálja a bankszámlaszámunkat és a megrendelésszámot, amelyre hivatkozni kell az átutalás megjegyzés / közlemény rovatában. Amennyiben az átutalt összeget jóváírják a bankszámlánkon, csak ezt követően adjuk fel csomagját, az Ön által választott szállítási móddal.
- Személyesen történő teljesítés: Ez esetben Ön az üzemeltető átvételi pontján (Bp. 1171 Körömvirág u. 24.) forintban fizeti meg a termék vételárát készpénzben, vagy már előre átutalva az üzemeltető számlájára.
- Bankkártyával történő fizetés a következő, érvényes és hatályos bankkártyák tulajdonosai számára lehetséges a **Barion** elektronikus fizetéseket lebonyolító szolgáltatáson keresztül:



Fizetéshez használható:

- Mastercard vagy Maestro bankkártyát
- Visa vagy Electron bankkártyát
- Amex bankkártyát

A Barion elektronikus fizetéseket lebonyolító szolgáltatás, amivel kényelmesen és biztonságosan tudsz bankkártyával, vagy előre feltöltött egyenleggel fizetni webáruházakban, mobilalkalmazásokban, vagy barátaidnak.

A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

A bankkártyás fizetéshez nem kötelező a regisztráció, elég megadni bankkártyád számát, a lejárat dátumot és a hátoldalon található CVC kódot, valamint egy működő e-mail címet.

Ha azonban regisztrálsz (<https://secure.barion.com/registration>), soha többé nem kell begépelned a kártyaszámodat egyetlen Barion elfogadóhelyen sem, a fizetéshez elég az e-mailcímed és jelszavad. Ez nem csak kényelmes, de a biztonságodat is növeli!

- Utánvétellel történő teljesítés: A terméket az általunk megbízott



**Foxpost futárszolgálat** szállítja ki az Ön által megadott címre, ahol a termék, vagy termékek számla szerinti árát a futárnak kell készpénzben kifizetni, amennyiben nem az előre utalást választotta. Utánvétes megrendelés esetén a szállítási költséghez az utánvételi díj még hozzáadódik, 290.- ft

0-9999.-ft.            1350.-

10000-29999.- ft    1750.-

30000-                0.-

- **Foxpost Csomag automatánál helyszínen** fizetéssel, kártyával, vagy előre utalással az üzemeltető számlájára. egy csomag szállítási díja, fixen 1000 Ft, vagy utánvétellel: 1290.- Ft.



Átvétel az Ön által választott automatánál.

A FOXPOST egy egyszerű és időtakarékos csomagátvételi mód. Ha megrendelését bármely FOXPOST csomagautomata egyikébe kéri, nem kell egész nap várnia a futárt. A bevásárlóközpont nyitvatartási idejében bármikor átveheti a megrendelt termékeit. Amennyiben a rendelése hétköznapokon 12:00 óráig beérkezik hozzánk, már aznap kihelyezésre kerül a megrendelt termék a választott automatába. (Kivéve az ünnepi időszakban!) A FOXPOST sms-ben küld egy értesítőt és egy egyedi kódot, mellyel 3 napig átveheti csomagját. Fontos: az automatáknál csak bankkártyával tud fizetni. Csomagját 14 napon belül ingyen visszaküldheti. Ezt bármelyik FOXPOST automatánál egyszerűen megteheti az egyedi csomagátvételi kód újbóli megadásával.

- **MPL**



5 fajta kézbesítési lehetőség közül választhat:

- Házhoz kézbesítés  
„Házhozszállítás - ez esetben a csomagot arra a szállítási címre kézbesítjük, amit megadtál a rendelési folyamat egy korábbi lépésében. A csomagot kérheted akár otthonra, akár a munkahelyedre, ahová kényelmesebb. Ha a kézbesítés napján mégsem találunk a megadott címen, akkor másnap automatikusan újra kézbesítjük, ha pedig akkor sem sikerül, akkor utána még 10 napig elmehetsz a csomagért a közeli postára. Ha a munkahelyedre kéred a csomagot, akkor rajtad kívül az a személy is átveheti a küldeményedet, aki a cégnél a postai levelek/csomagok átvételére jogosult. szállítás: max.3 nap

Utánvét esetén: + 200.- ft.”

Minimum ( Ft)	Maximum ( Ft)	Költség ( Ft)
0	5 000	1 400
5 001	10 000	1 550
10 001	30 000	1 850
30 001		0

- PostaPonti kézbesítés országszerte 2550 postán, akár kis településeken is
- MOL PostaPonti kézbesítés az ország 125 pontján, a nap 24 órájában átvehető a csomag

- Csomagautomata kézbesítés már 47 helyen, a nap 24 órájában kényelmesen és diszkréten átvehető a csomag
- COOP Posta Ponti kézbesítés már 230 helyen, A forgalmas pontokon a csomag hétfőtől szombatig bármelyik napon átvehető.



PostaPontok szállítási költsége:

Minimum ( Ft)	Maximum ( Ft)	Költség ( Ft)
0	5 000	1 200
5 001	10 000	1 350
10 001	30 000	1 600
30 001		0

Csomagautomata szállítási költsége:  
1200.-Ft.

Posta Pont ismertető:



A PostaPonti csomagátvétel előnyei:

- Az ország legkiterjedtebb hálózata áll rendelkezésére. Válasszon egy postát, amely útba esik Önnek!
- A küldemény felvételét összekötheti más postai ügyek intézésével.
- SMS-ben vagy e-mailben értesítjük a küldemény érkezéséről.
- Rendelését 5 vagy 10 munkanapon belül bármikor elviheti.

A küldemények maximális tömege 30 kg.

A MOL PostaPonti csomagátvétel előnyei:



- A legtöbb MOL PostaPont napi 24 órában nyitva tart, így munka előtt vagy után is elhozhatja a csomagját.
- SMS-ben vagy e-mailben értesítjük a küldemény érkezéséről.
- A MOL PostaPontokon bankkártyával is fizethet.
- Csomagját 5 vagy 10 munkanapon belül bármikor elviheti.

A küldemények maximális tömege 20 kg.



A csomag átvételéhez kérjük, vigye magával személyi igazolványát vagy más személyazonosító okiratát!

Így tudja igénybe venni a PostaPonti kézbesítést:

- Webshopon megrendeli a kívánt árut.
- Kiválasztja a PostaPont szállítási módot.
- Kitölti, kinyomtatja a címrátot.
- Véglegesíti a megrendelést.
- Mi elvégezzük a PostaPontra kézbesítést.
- Csomagja útját nyomkövetési szolgáltatásunkkal ellenőrizheti.
- SMS-ben vagy e-mailben értesítjük a csomag érkezéséről.
- A PostaPonton átveheti a rendelt csomagot.
- Kérjük hozza magával személyi igazolványát!

Az igénybevétel feltételeiről kérjük tájékozódjon a Küldeményforgalmi Üzletszabályzatból vagy a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) weboldalon.

- **Szatvia házhozszállítás**

CSAK ELŐRE ÁTUTALÁS ESETÉN ÉRVÉNYES! 20000 Ft felett az alábbi helyekre ingyenes a kiszállítás, előre egyeztetett időponttal, keddenként, szerdánként és csütörtökönként, 17-20 óráig. Telefonon egyeztetett időponttal! Budapest 16.,17. kerület, Pécel, Maglód, Ecsér, Vecsés, Gyömrő, Kis- és Nagytarcsa  
költiségek számítása a kosárba helyezett termékek végösszege alapján történik.

Minimum ( Ft)	Maximum ( Ft)	Költség ( Ft)
20 000		0

- **Számlázást** a **Billingo**- online számlázási rendszeren keresztül végezzük (<https://www.bilingo.hu/>), mely összeköttetésben áll a NAV-al.



A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát és a garancialevelet a csomag tartalmazza. Kérjük a csomagot kézbesítéskor a kézbesítő előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés, vagy hiány esetén kérje jegyzőkönyv felvételét és ne vegye át a csomagot! Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni.

- **Elállási/felmondási jog**

A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 45/2014. kormányrendelet szabályozása értelmében a jelen pont rendelkezései kizárólag a fogyasztónak minősülő vásárló esetében alkalmazhatóak.

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést. Az elállási/felmondási határidő az attól a naptól számított 14 nap



elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi. Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a webáruház postacímére. Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek miatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott). A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Üzemeltető követelheti a fogyasztótól a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését. Ezért kiemelten ügyeljen a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a fogyasztót terhelik.

*„Kézzel festett, természetes anyagból készült termék!*

*Mosásra fokozottan figyelj, mert engedheti színét! Kézzel, langyos vízben ( 30° C) mosd ki, majd ecetes vízben öblítsd! Így nem megy össze, és a színe is élénk marad.”*

- **Csere**

Abban az esetben, ha szeretné kicserélni a terméket, méret hiba miatt, vagy az áru sérülten érkezése miatt, ezt megteheti a termék visszaküldésével. Ennek érdekében, indokolja a visszatérítési emailben a kívánt termék új méretét.

Ha a kívánt méret nem áll rendelkezésre, akkor visszatérítjük a termék összegét.

Ha szeretné megváltoztatni a ruhadarabot egy másik modellre vagy színre, akkor azt először vissza kell küldenie, majd egy másik megrendelésben meg kell rendelnie a kívánt terméket.

Cserélni csak nem használt (kimosott), nem sérült (pl. címke kivágása) terméket tudunk!

- **Garancia, jótállás, szavatosság**

A webáruházunkban forgalmazott termékekre garancia vonatkozik (gyártási hibából, vásárláskor meglévő hibák). Garanciával kapcsolatos igények ügyintézésében a - 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet - mindenkori erre vonatkozó jogszabály szerint járunk el. A vevőnek jogában áll reklamálni, ha hibás a termék. Ilyen esetben haladéktalanul jelezze kifogását webáruházunk felé e-mailben vagy telefonon, elérhetési adatainkat a [https://www.szatviashop.hu/aruhaz\\_informacio](https://www.szatviashop.hu/aruhaz_informacio)

menüpontban tekintheti meg. Garanciális jog érvényesítéséhez a vásárolt árut a vevőnek vissza kell juttatnia az eladóhoz. A reklamációt a bejelentést és a visszajuttatást követő 15 (tizenöt) munkanapon belül kivizsgáljuk. Garanciális igény érvényesítésére 2 (két) év áll a vevő rendelkezésére. Hat hónap eltelte után a fogyasztónak kell bizonyítania azt, hogy a hiba már a vásárlás pillanatában is benne volt a termékben. Garanciális igény esetén a vevő kérheti a termék javítását, ha a javítás nem lehetséges, a cseréjét. A nem rendeltetésszerű használatból eredő hibák esetén a garanciális igény nem érvényesíthető. A garanciális igény leértékelt áru esetén is érvényesíthető, ilyenkor is lehet minőségi kifogással élni, amennyiben a kereskedő nem jelölte meg a leértékelés okát.

A fenti jogok csak hibás teljesítésnél gyakorolhatóak, a fogyasztó által okozott hibánál nem!

A vásárolt termék elveszíti a szavatosságát:

nem rendeltetésszerű használat,

szakszerűtlen ápolás, tisztítás,

rongálás,

szavatossági idő alatt nem a gyártó/ kereskedő által történő javítás

A nem tartós használatra rendelt termékeknél (például: cipő, egyéb ruházati termékek stb.) a szavatosság alapján érvényesíthető jogok általános elévülése hat hónap.

A kapcsolatos jogszabályokat itt olvashatja el:

[19/2014. \(IV. 29.\) NGM rendelet](#)

főbb szabályai:

A vállalkozás a szerződésben a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 ( tizenöt) napon belül elvégezze. A vásárló kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

A vállalkozás a vásárló bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről köteles jegyzőkönyvet felvenni. [jegyzokonyv minta](#)

A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

Ha a vállalkozás 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.

A vállalkozás a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

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

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet,

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.

- **Panaszkezelés**

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. Feladata továbbá, 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 vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Amennyiben a Szatvia Shop webáruház és Ön között esetlegesen fennálló jogvita a Szatvia Shoppal folytatott tárgyalások során nem rendeződik, bírósági eljárást kezdeményezhet, továbbá fogyasztói jogvita esetén az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ön számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál,  
**Európai Fogyasztói Központ (EFK) elérhetőségei:** <http://fogyasztovedelem.kormany.hu>  
Cím:  
József körút 6. Budapest 1088 Magyarország  
Egyéb elérhetőségek:  
Email: [info@magyarefk.hu](mailto:info@magyarefk.hu)  
Telefon: 06-1-459-48-32  
Fax: 06-1-210-25-38  
<http://www.magyarefk.hu>
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése <http://www.bekeltet.hu>

**A Budapesti Békéltető Testület székhelye:**

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

Online megkötött adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogviták rendezése esetén felmerülő kérdésekkel forduljon ide bizalommal:

**Magyar Online Vitarendezési Kapcsolattartó Pont**

E-mail: [onlinevita@bkik.hu](mailto:onlinevita@bkik.hu)

Telefon: +36-1-488-2033

- **Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása**

A Szatvia Shop jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket bármikor, egyoldalúan módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően leadott megrendelésekre alkalmazandók.

A Szatvia Shop fenntartja a jogot, hogy bármikor, bármilyen változtatást, javítást hajtson végre a Webáruházon, előzetes figyelmeztetés nélkül és hogy a Webáruházat más domainnév alá helyezze át.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2018.01.06.