

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Érvényes: 2019.szeptember.23-tól visszavonásig.

A webáruház oldalainak böngészésével, továbbá megrendelésének rögzítésével elfogadja az STARSET Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság Általános Szerződési Feltételeit, továbbá adatkezelési elveit.

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni a [www.csillaggarazskapu.hu](http://www.csillaggarazskapu.hu) webáruháznak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal.

A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésre állunk!

Készlethiány bármely termék esetén előfordulhat, kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén az adott termék után!

Az internetes oldalunkon szereplő termékek, képek és árak nem minősülnek ajánlattételnek, csupán tájékoztató jellegűek, a termékek képei tájékoztató jellegűek, eltérhetnek a valóságtól. Az árváltozás jogát fenntartjuk! Kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén!

## **A [www.csillaggarazskapu.hu](http://www.csillaggarazskapu.hu) üzemeltetőjének adatai:**

Cégnév: STARSET Kft.

Székhely: 4002 Debrecen, Balmazújvárosi út 10.

Cégjegyzékszám: 09-09-020228

Adószám: 23081121-2-09

Kibocsátó cégbíróság, okmányiroda: Debreceni Törvényszék Cégbírósága - 4026 Debrecen, Perényi utca 1.

Szerződés nyelve: magyar

Elektronikus elérhetőség: [info@csillaggarazskapu.hu](mailto:info@csillaggarazskapu.hu)

[www.csillaggarazskapu.hu](http://www.csillaggarazskapu.hu)

Telefonos elérhetőség: +36-20/248-2687

Tárhely-szolgáltató adatai (megrendelésekkel kapcsolatban nem tud segíteni):

ELME-PROJEKT Oktatási és Szolgáltató Kft.

4031 Debrecen, Tózsér u. 5/B Fsz. 2. (telephely)

<http://www.elmeprojekt.hu/>

[info@elmeprojekt.hu](mailto:info@elmeprojekt.hu)

06 70 622 3222

### **Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre**

A [www.csillaggarazskapu.hu](http://www.csillaggarazskapu.hu) oldalon megjelenített termékek kizárólag online, házhoz szállítással rendelhetőek meg. Gyártó cégeként Önt (lakossági ügyfélként) csak elektronikus úton tudjuk kiszolgálni. Ezért kérjük telefonhívás helyett küldjön részünkre e-mailt, illetve garázkapu, kertkapu esetében töltsse ki **Ajánlat-rendelés** menüpontunkat. (Ha feltétlenül szükséges, telefonhívását az Ajánlat-rendelés menüpont kitöltése után tudjuk fogadni. Telefonszámunkat az általunk kiadott ajánlat tartalmazni fogja!).

Készlethiány bármely termék esetén előfordulhat, kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén az adott termék után!

Az internetes oldalunkon szereplő termékek, képek és árak nem minősülnek ajánlattételnek, csupán tájékoztató jellegűek, a termékek képei tájékoztató jellegűek, eltérhetnek a valóságtól. Az árváltozás jogát fenntartjuk! Kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén!

### **A kínált termékek az alábbiak szerint kategorizálhatóak**

Garázkapuk

Garázkapu mozzatók

Kertkapu mozzatók

Kertkapu vasalatók

Sorompók

Távírányítók

Kiegészítők

### **Rendelési információ**

A rendelés/ajánlat menüpont kitöltése a honlapon vagy személyesen az üzletben megállapodás alapján.

Garázkapu esetében az ajánlat-rendelés menüpont kitöltését követően, késztermék esetében pedig e-mail-es megrendelést kérünk, melyet az [info@csillaggarazskapu.hu](mailto:info@csillaggarazskapu.hu) e-mail címre kérünk elküldeni.

A megrendelési oldalon megadott adatokkal lehet a kívánt terméket megrendelni.

Késztermék esetén az e-mailnek tartalmaznia kell a következő adatokat:

-Kapcsolat tartó név és telefonszám

-Számlázási név és cím (cég vagy egyéni vállalkozó esetén adószámot is).

-Szállítási név és cím:

A megrendelni kívánt tétel pontos nevét vagy neveit és darabszámot

Garázskapec esetén, a honlapon az ajánlat rendelés menüpontban a következő adatokat kérjük:

-Kapcsolat tartó név és telefonszám

-Számlázási név és cím (cég vagy egyéni vállalkozó esetén adószámot is).

-Szállítási név és cím:

-A garázskapec nyílás és körülötte lévő szabad szerelése helyek méreteit, adottságait esetleges akadályok pontos helyét.

-A garázskapec színét, mintázatát, meghajtását és az esetleges egyedi igényeket.

Készlethiány bármely termék esetén előfordulhat, kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén az adott termék után!

Az internetes oldalunkon szereplő termékek, képek és árak nem minősülnek ajánlattételnek, csupán tájékoztató jellegűek, a termékek képei tájékoztató jellegűek, eltérhetnek a valóságtól. Az árváltozás jogát fenntartjuk! Kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén!

## **A megrendelés feldolgozása**

A megrendelések feldolgozása csak munkanapokon történik 09:00-17:00-ig.

Nyár közepétől a tél elejéig van a garázskapecok szezonja ezért a rengeteg ajánlatkérés és megrendelés miatt sajnos nem mindig sikerül 24 órán belül reagálni. Főszezonban előfordul, hogy a rendelés beérkezésétől a visszaigazolásig akár 48-72 óra is eltelhet.

A megrendelés beérkezésétől számított 24 (zsúfolt időszakban akár 72 óra) órán belül elektronikus visszaigazolást kap a Megrendelő a termék megrendelésével kapcsolatban. Ha ezen időintervallumon belül nem kapna elektronikus tájékoztatást, kérjük, lépjen kapcsolatba velünk a +36-20/248-2687-es telefonszámon, ahol a rendelésével kapcsolatosan további felvilágosítást kaphat.

A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra.

Ügyfélszolgálatunk minden esetben telefonon és a regisztrációnál megadott e-mail címen is visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelést.

A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Cégünk nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor!

## **Rendelés menete**

A rendelés/ajánlat menüpont kitöltése a honlapon vagy személyesen az üzletben megállapodás alapján.

A garázskapec megrendeléséhez kérjük az anyagár 50%-át, mint foglalót.

A foglalásnak 2 módja lehetséges:

a, személyesen készpénzben a debreceni üzletünkben

b, átutalással

Az átutaláshoz szükséges adatok a következők:

Cégnév: STARSET Kft

Bank: OTP

Számlaszám: 11738008-20861450-00000000 (forint számla)

Átutaláskor a közlemény rovatban kérjük a "rendelésszámot" megadni, melyet a kiadott ajánlat bal felső sarkában talál. A foglaló beérkezését követően a garázskapec rendelés aktív.

A termék kiszállítása előtt értesítjük önt 1 nappal. A kiszállítás munkanapokon 8:00-17:00 között zajlik. Legkésőbb a garázskapec megrendelésekor közöljük a megrendelővel a beépítés feltételeit. Ez vonatkozik a beépítési méretekre, a helyszín előkészítésére és a szerelési helyek szabadon hagyására.

Ha a helyszín nem a megbeszéltek szerint van előkészítve és akadályozhatja a beépítését, esetleg a kapec nem beépíthető a hiányosság vagy hiányosságok miatt, akkor a Starset Kft.-nek joga van a szerelés folyamatát felfüggeszteni.

Ha az ügyfél a kéréseknek eleget téve befejezi, pótolja a hiányosságokat akkor a Starset Kft beépíti egy a Starset Kft. által megadott időpontban a garázskapec, esetleg egyéb terméket (pl szárnyas és toló-úszó kapec automatika).

Természetesen, ha az ügyfél hibájából nem tud a szerelés az adott megbeszélten napon megtörténni, akkor az arra a napra vonatkozó költségek megtérítése (kiszállási költség, munkabér) a megrendelőt terheli, melyet köteles kifizetni a következő szerelési nap megkezdése előtt.

Fontos, hogy a termék átvételekor fizetendő az anyagár második fele a helyszínen készpénzben. ( Ha a második részlet átutalással kerül kifizetésre, akkor az összeg megérkezte után tudjuk postázni a terméket.)

### **Szállítási költségek**

Kapumozgatók, vasalatok szállítási költsége:

Távirányító 2 db-ig: 1.600.-Ft+áfa

Garázskapec mozgató szett: 2.700.-Ft+áfa

Szárnyas kertkapec mozgató szett: 3.000.-Ft+áfa

Toló-Úszó kertkapec mozgató szett: 3.000.-Ft+áfa

Komplett szekcionált garázskapec: 3000 mm-ig: 16.000.-Ft+áfa

Komplett szekcionált garázskapec: 5000 mm-ig: egyedi díjszabás

Egyéb kiegészítők postázási költsége utánvétel fizetési móddal:

0-5 Kg 1.800.-Ft+áfa

5,1-20 Kg 3.900.-Ft+áfa

20,1-40 Kg 4.700.-Ft+ áfa

40,1-60 Kg 5.800.-Ft+áfa

60,1-80 Kg 6.700.-Ft+áfa

80,1-100 Kg 8.100.-Ft+áfa

A csomag előkészítésének végén, a futárszolgálat honlapján regisztráljuk a felvételt. A csomag regisztrációját követően a címzett és a STARSET Kft. is kap egy e-mailt a csomag feladásáról. Ez az e-mail tartalmazza a feladó és a címzett adatait (név, telefonszám, e-mail, a felvétel és kiszállítás pontos címét), továbbá a felvétel pontos napját.

A kiszállítás pontos dátumát megadni nem lehetséges, mert függ a csomag méretétől és a futárszolgálat leterheltségétől. Kisméretű 1-2db-os csomagok 1-2 munkanapra, garázskapec, raklapok 1-3 munkanapra vállalhatóak.

A kiszállítás napján a futárok általában telefonon, ritkább esetben e-mailben értesítik az ügyfelet a kiszállításról. Az értesítés időpontja a kiszállítás előtt változó. Van, hogy órákkal előtte, van, hogy csak 15-30 perccel előtte értesítik az ügyfelet. A futár a csomag átadása előtt aláírja a dokumentumot az ügyféllel és készpénzes utánvétel esetében elkéri a csomag ellenértékét.

Ezt követően történik meg a csomag átadása. A futár mindig egyedül van, ezért a túlméretes, nehéz csomagokat az ügyfélnek segítenie kell kivenni a kocsiból és lerakodni. Ezt követően az ügyfél szemrevételezi a csomagot vagy csomagokat és megszámlálja azok darabszámát.

Ha hiány lép fel az átvételkor, vagy valamely tétel sérült akkor a helyszínen mind a két fél készít fényképet a sérülésről és jegyzőkönyvet vesznek fel, melyből a futár és a címzett is kap egy példányt. A feladó legkésőbb a csomagot a hibából adódó eljárás végeztével javítja, cseréli vagy pótolja.

**FONTOS, hogy minden terméknek van postázási költsége, ami minden esetben a megrendelőt terheli!!!**

#### Futárszolgálat adatai:

CS 80 Kft.

1161 Budapest, Csömöri út 80.

Adószám: 12149697-2-42

Az ügyintéző diszpécser telefonszáma: +36-20/293-9999

Készlethiány bármely termék esetén előfordulhat, kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén az adott termék után!

Az internetes oldalunkon szereplő termékek, képek és árak nem minősülnek ajánlattételnek, csupán tájékoztató jellegűek, a termékek képei tájékoztató jellegűek, eltérhetnek a valóságtól. Az árváltozás jogát fenntartjuk! Kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén!

#### **A beépítés feltételei**

A szekcionált nyílászárók vakolt vagy simított belső falsíkra vagy más fogadófelületre kerülnek felhelyezésre. A jobb és baloldali belső káva mérete minimum 10 cm kell legyen, felül a szemöldök mérete el kell, hogy érje a minimum 25 cm-t, ahhoz, hogy a termék beépíthető legyen.

Maximum szélességek (mm-ben): 2500, 3000, 5000

Maximum magasságok (mm-ben): 2000, 2110, 2220, 2330, 2440, 2500, 2610, 2720, 2830, 3000.

#### **Garancia, szavatosság**

Minden termékre 1 év garanciát vállalunk. Fontos, hogy a termékekre teljes körű garanciát csak abban az esetben tudunk vállalni, ha a Starset Kft vagy a Starset Kft által javasolt szakember építi be azt. A termékre idegen szakember telepítése esetén is van garancia, de a szerelésre nem. Tehát ha bebizonyosodik, hogy a szerelési hiba vagy a nem megfelelő feltételekkel rendelkező helyszínre való telepítésből adódik a termék meghibásodása arra nem él a garancia, hiszen nem a termék hibájából keletkezett a meghibásodás.

A jótállásra és a szavatosságra a Polgári törvénykönyvről szóló, többször módosított 1959. évi IV. törvényben és az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) számú Kormányrendeletben foglalt mindenkor hatályos rendelkezései az irányadók.

A 72 órás cseregaranciával élhet a vásárló, ha a rendeltetésszerű használatot a meghibásodás akadályozza. A kereskedőnek jogában áll a vásárolt termékkel kapcsolatos jelzett hibát felülvizsgáltatni a szakszervizzel, és abban az esetben, ha a hiba a nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, a javítási költség a vevőt terheli.

### **Garanciális javítás menete:**

1. Az ügyfél e-mailben jelzi a meghibásodás tényét az [info@csillaggarazskapu.hu](mailto:info@csillaggarazskapu.hu) e-mail címre. Az e-mailben szerepelnie kell egy rövid leírásnak a hibáról és 3-4 fényképet szükséges csatolni, melyet megfelelő fényviszonyok között, több oldalról kell elkészítenie az Ügyfélnek.
2. A Starset Kft. szemrevételezi a képeket és a leírás segítségével mérlegeli a hiba forrását.
3. Ha garanciális a hiba, akkor a Starset Kft. e-mailben jelzi az ügyfél részére a hibás termék visszaszállításának módját. A hibás termék visszaszállításának költségét a Starset Kft.-hoz a vevőt terheli.
4. A Starset Kft.-hez beérkezett termék átvételétől a Starset Kft.-nek 30 napja van arra, hogy a hibás terméket első sorban javítsa. Ha a javítás nem kivitelezhető, akkor a Starset Kft. a szóban forgó alkatrészt cseréli és visszajuttatja önköltségen a vásárló részére. Ha a terméket sem javítani, sem pedig cserélni nem tudja a Starset Kft. akkor az ügyfél által önköltségen a komplett termék visszaszállítása esetén a teljes vételárat visszafizeti átutalással vagy személyesen készpénzben.

Amennyiben a szavatossági, vagy jótállási idő valamely termékénél nem került feltüntetésre, úgy annak jótállási vagy szavatossági ideje iránt érdeklődjön telefonon, az ügyfélszolgálaton.

### **Beszereleési, karbantartási információk**

#### **Karbantartás**

Ezen felület inkább a karbantartás módjának és időpontjának egyeztetéséhez szolgál. A helyszín szemrevételezése után adunk egyedi ajánlatot.

#### **Kellékszavatosság** (forrás: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu>)

A kellékszavatosság lényegében azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a kötelezett (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

Az adásvételi szerződésekben az eladói pozícióban lévő fél ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának).

Az eladó kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hiba-okban) szenvedő terméket adott el, vagy sem, tehát a jóhiszemű eladó is felel a hibás teljesítésért a vevővel szemben. (A rosszhiszeműség a vevő esetleges kártérítési igényének érvényesítése szempontjából releváns körülmény.) - forrás: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/146>

## **A szavatossági jogok sorrendje**

Akár szavatosságra, akár jótállásra „hivatkozik” is a vevő hibás teljesítés esetén, őt az új Ptk. 6:159. § (2) bekezdése rendelkezése alapján négyféle ún. szavatossági jog illeti meg: a kijavítás / a kicserélés / az árleszállítás / a vételár-visszatérítési igény (ún. elállás). Tehát kiemelten fontos, hogy kellékszavatossággal kapcsolatos, valamint a kötelező jótállás hatálya alá tartozó termék esetén felmerülő minőségi kifogás alkalmával is ugyanez a négyféle jogosultság illeti meg a fogyasztót.

Az új Ptk. szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet. Kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat. Vagy ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Az új Ptk. is tartalmazza azt a szabályt, miszerint jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A törvény rögzíti, hogy a kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

## **Ki viseli a költségeket?**

Az új Ptk. 6:166. §-a szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet - tehát a vállalkozást - terhelik. Kivétel az az eset, ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.



## **Milyen határidőn belül reklamálhatunk?**

Az új Ptk. főszabálya szerint a jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén azonban a szavatossági idő hosszabb: a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Ha a szerződés alapján szolgáltatott dolog ingatlan, a kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított öt év alatt évül el.

Fontos szabály, hogy nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

## **Melyek azok az esetek, amikor az eladót nem terheli szavatossági kötelezettség?**

Az új Ptk. 6:157. § (1) bekezdésében meghatározott rendelkezések tartalmazzák a szavatossági felelősség alóli mentesülés eseteit, miszerint a mentesülésre két esetben kerülhet sor:

- ha a hibát a jogosult a szerződéskötés időpontjában ismerte;
- ha a hibát a jogosultnak a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fontos, hogy az eladónak csakis a vevő által ismert hiba vonatkozásában nincs kellékszavatossági felelőssége – és csak az ilyen jellegű hibákra mondják jogszerűen az eladók, hogy ezekre nincs szavatosság (és nem lehet emiatt a terméket pl. kicseréltetni).

A kereskedők gyakran megkísérlik a hibás teljesítésért való felelősséget jogellenesen kizárni azzal a hivatkozással, hogy az akciós vagy leértékelt árura - mint egészre - nem jár szavatosság, illetőleg garancia. A vonatkozó jogi előírások alapján azonban leértékelt (akciós) termékkel kapcsolatban is van helye minőségi kifogásnak a termék azon részére vonatkozóan, amely nem volt hibás, vagy hibás volt, de erről a fogyasztó nem tud(hat)ott.

Amennyiben utóbb a vevő a tájékoztatás körén kívül eső hiba miatt viszi vissza a terméket a boltba, úgy kifogását intézni kell, és jogszerűtlen elutasítani az igényét arra hivatkozással, hogy „leértékelt árura nincs szavatosság”. Példa: ha a mázsérülés miatt leértékelt agyagserepet annak szétmállása miatt viszi vissza a vevő, úgy kifogását intézni kell, és a szétmállás miatt – amely olyan hiba, ami a rendeltetésszerű használatot kizárja - megilletik őt a szavatossági jogok.

Természetesen nincsen akadálya annak, hogy a kereskedő kizárja felelősségét a termék esztétikai hibája miatt, de amennyiben az ilyen esztétikai sérülés miatt akciósan (leértékelve) vásárolt új számítógép valamelyik részegysége a rendeltetésszerű használat során tönkremegy,

úgy a fogyasztó emiatti minőségi kifogását alapozhatja a Ptk-ra vagy a kötelező jótállásra, függetlenül attól, hogy az esztétikai sérülés miatt leértékelt áron vásárolta a gépet.

### **Ki mikor mit bizonyít?**

Lényeges különbség van a bizonyítási kötelezettség terén a két jogintézmény között. A jótállás körében - a jótállás mindkét fajtájának teljes időtartama alatt - a jótállásra kötelezett (az eladó) csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után (tehát például a vevő általi nem rendeltetésszerű használat miatt) keletkezett.

Ezzel szemben a szavatosság körében fő szabály szerint a vásárló köteles bizonyítani „igazát”, vagyis azt, hogy a hiba oka már a vásárláskor megvolt a termékben és a hibát nem a vevői rendeltetésellenes használat okozta. Szavatosságnál azonban fontos, a fogyasztói szerződésekre irányadó - és a fő szabály alól kivételt képező – szabály, miszerint a teljesítéstől számított 6 hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell (úgy kell tekinteni), hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában is megvolt. Ennek értelmében az első hat hónapban jelentkező kellékhiany miatti felelősség alól az eladó fél csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy az eladáskor a termék hibátlan volt, tehát a hiba oka a teljesítés után, a termék nem rendeltetésszerű használata miatt keletkezett.

Tehát a jótállás teljes időtartama és a szavatossági idő első 6 hónapja alatt egyaránt a kötelezettet (az eladót) terheli a bizonyítás, azaz csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Kiemelendő azonban, hogy csakis a Ptk. szerinti fogyasztói szerződésekre áll ez a vélelem szavatosság esetén, így a Ptk. alapján fogyasztónak nem minősülő vevőre nem vonatkozik ez a szabály. Ahhoz ugyanis, hogy a teljesítést követő 6 hónapon belül felismert hiba esetén a fogyasztónak nem minősülő vevő sikeresen érvényesíthesse a szavatossági jogait, bizonyítania kell, hogy a hiba oka már a teljesítéskor megvolt.

Kivétel a kivétel alól, vagyis nem irányadó a hivatkozott vélelem, tehát bizonyítás terheli mégis a fogyasztót a szavatosság első 6 hónapjában is, amennyiben a vélelem a dolog természetével, vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

### **Minőségi kifogások kezelése**

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

### **Panasz esetén**

Az Ügyfél, a STARSET Kft. által nyújtott szolgáltatással kapcsolatosan bármikor panasszal élhet.

A panaszkezelést végző személy:

Fige Zsolt +3620/248-2687;

[info@csillaggarazskapu.hu](mailto:info@csillaggarazskapu.hu), távollétében Papp László cégtulajdonos.

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségei a következők:

Telefonszám: +36-20/248-2687

E-mail: [info@csillaggarazskapu.hu](mailto:info@csillaggarazskapu.hu)

A panaszokat Fige Zsolt minden esetben elbírálja és megteszi a szükséges lépéseket a panaszok kezelésére. A panaszok beérkezéstől számított 30 munkanapon belül elbírálásra és orvoslásra kerülnek.

Az Ügyfél által bejelentett panaszokat a beérkezés módjától függően Fige Zsolt a vizsgálat eredményéről értesítést küld.

### **Online vitarendezés**

Online fogyasztói jogviták pártatlan, hatékony és bíróságon kívüli rendezése az alábbi linkre kattintva online módon rendezhető:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

### **Adatkezelés**

A webáruház használata során az STARSET Kft. részére rendelkezésére bocsátott személyes adatokat bizalmasan kezeli, és nem adja ki további fél számára, kivéve abban az esetben, amennyiben az a [alvállalkozó, vagy futár cég pontos neve] alvállalkozója.

A webáruház böngészése folyamán technikai információk kerülnek rögzítése statisztikai célokból. (IP cím, látogatás időtartama, stb).

Ezen adatokat a STARSET Kft. kizárólag jogilag hitelesen indokolt, és alátámasztott esetben adja át a hatóságok részére. A szolgáltatás igénybevételéhez cookie-k engedélyezése szükséges. Amennyiben nem szeretné, engedélyezni a cookie-k használatát, letilthatja a böngészője beállításaiiban. Cookie-k tiltása esetén a szolgáltatás bizonyos elemei csak részben, vagy egyáltalán nem használhatóak. A cookie egy olyan fájl, amelyet a szerver küld a felhasználó böngészőjének, és amelyet a felhasználó számítógépe tárol. A cookie-ban személyes adat nem kerül tárolásra.

A megrendelés folyamán rögzített adatokat a STARSET Kft. megrendelés teljesítéséhez használja fel. Az egyes informatikai rendszerek által, a webáruház oldalain leadott megrendelésből készült számla adatai a rendelés leadása folyamán megadott adatokkal rögzítésre, és tárolásra kerülnek a hatályos számviteli törvényben meghatározott időszakra. A

webáruház böngészése folyamán biztosított hírlevél feliratkozás során megadott adatokat az STARSET Kft. bizalmasan kezeli, leiratkozás lehetősége minden kiküldött hírlevél alján biztosított, továbbá kérhető a megadott elérhetőségek valamelyikén.

Adatai törlését, módosítását bármikor kérheti írásban az [info@csillaggarazskapu.hu](mailto:info@csillaggarazskapu.hu) e-mail címen.

A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a polgári törvénykönyv, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999 (II.5.) Kormányrendelet, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv. rendelkezései az irányadók.

### **Elállási, visszatartási és felmondási jog**

(forrás: <http://magyarefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/internetes-vasarlas/elallasi-jog.html>)

### **Fogyasztóként meggondolhatjuk magunkat és visszaléphetünk a vásárlástól az interneten rendelt termék átvétele után?**

Igen, a fogyasztó és vállalkozási közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alapján úgynevezett elállási jog (a termék visszaküldésének joga, visszaküldési garancia) illet meg bennünket internetes vásárlás esetén, és e jogot néhány kivételtől eltekintve minden esetben gyakorolhatjuk.

### **Mi az az elállási jog?**

Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphetünk és a termék visszaküldése esetén követelhetjük a kereskedőtől az általunk kifizetett összeg visszatérítését. Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a vásárlás előtt nem volt lehetőségünk a termék megvizsgálására és kipróbálására, továbbá, hogy kizárólag az eladó által egyoldalúan meghatározott információkra támaszkodhatunk a vásárlás előtt.

### **Határon átnyúló vásárlás esetén is megillet minket az elállási jog?**

Igen, amennyiben az Európai Unió bármely tagállamából vásárolunk, az uniós jogharmonizáció eredményeképpen egységesen megillet minket az elállási jog. Lényeges tudni, hogy 2011-ben került elfogadásra a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelv, melynek egyik legjelentősebb újítása, hogy a korábban előírt 7 nappól az Európai Unióban egységesen 14 naptári napra növekedett az elállási jog határideje. Ennek megfelelően tehát a már említett 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet is 14 naptári napban határozza meg a fogyasztót megillető elállási jog határidejét.

### **Kell-e indokolnunk a szerződéstől való elállásunkat?**

Nem, a szerződéstől való elállásunk esetén nem vagyunk kötelesek a kereskedő kérésére magyarázatot adni az elállás okára. Tehát a szerződésnek megfelelő, hibátlanul működő és a rendeltetésszerű használatra alkalmas, illetve az egyszerűen „nem tetsző” termékek esetén is gyakorolhatjuk elállási jogunkat. Természetesen az esetek többségében az elállásra az adhat okot, hogy a kiszállított termék mégsem olyan, mint amilyennek a honlapon közzétett leírás alapján elképzeltük, vagy bármilyen okból nem felel meg az elvárásainknak. Fontos jogszabályi garancia, hogy az eladó elállási jogunk gyakorlását nem kötheti semmilyen korlátozó feltételhez.

### **Mely időponttól gyakorolhatjuk elállási jogunkat?**

Termék (például könyv, elektronikai cikkek stb.) megrendelése esetén a termék átvételétől (több termék rendelése vagy több darabból álló termék esetében az utolsó termék/darab átvételétől), míg szolgáltatás igénybevétele (például interneten közzétett apróhirdetés, interneten megrendelt kábeltelevízió előfizetés) esetén a szerződéskötés után kezdődik az elállási határidő.

### **Milyen időtartamon belül gyakorolhatjuk elállási jogunkat?**

A termék átvételétől és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötésének napjától számított 14 naptári napon belül élhetünk elállási jogunkkal. Az általános szabályok szerint a 14 napos határidőbe a termék átvételének, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötés napja nem számít bele.

Lássunk egy példát: Ha a terméket a futárcég egy csütörtöki napon szállítja ki részünkre, a 14 naptári napos elállási határidő a pénteki napon kezdődik. A szombat és vasárnap is naptári nap, ezért az elállási határidőbe ezeket a napokat is bele kell számolnunk. Mindezek alapján a 14 napos a határidő csak kiszállítást követő hét után következő hét csütörtökjén, 24 órakor jár le.

Természetesen a 14 napos határidő alatt bármikor elállhatunk a szerződéstől, de a jóhiszeműség és a tisztesség általános követelménye szerint a termék átvételét követően, annak felpróbálása, kipróbálása, megvizsgálása és a rendeltetésszerű használatra való alkalmasságáról történő megbizonyosodás után haladéktalanul döntsünk a termék megtartásáról vagy esetleges visszaküldéséről. Ha nem így járunk el, meg kell fizetnünk az okozott értékcsökkenést.

### **Meghosszabbodhat-e az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő?**

Igen, meghatározott esetekben. Amennyiben ugyanis a vállalkozás nem tesz eleget az elállási joggal kapcsolatos előzetes tájékoztatási kötelezettségének, azaz nem tájékoztatja a fogyasztót az elállási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről, valamint az elállási nyilatkozatminta használatának lehetőségéről, akkor az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik. Amennyiben a vállalkozás a 14 napos elállási határidő lejártát követő 12

hónapon belül megadja a fogyasztónak az említett tájékoztatást, akkor az elállási határidő az e tájékoztatás közlésétől számított tizennegyedik napon jár le.

A 14 napos időtartamon belül meg is kell érkeznie a visszaküldött terméknek az eladóhoz?

A terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell küldenünk, ugyanakkor a 14 napos határidő nem jelenti azt, hogy a visszaküldött terméknek 14 napon belül meg is kell érkeznie az eladóhoz, hanem elegendő, ha a 14 napos időtartamon belül kifejezzük elállási szándékunkat az eladó felé.

### **Milyen módon tudjuk igazolni a termék átvételének a napját?**

A termék átvételének napját elsősorban a termékhez mellékelt számlán (nyugtán) szereplő teljesítési időpont alapján tudjuk igazolni az eladó felé. Előfordulhat, ezért figyeljünk arra, hogy a termék tényleges átvételének a napja későbbi, mint a számlán feltüntetett teljesítési időpont, ezért az elállásra rendelkezésre álló 14 napos időtartam akár néhány nappal meg is rövidülhet. Sajnos a kisebb webáruházak sok esetben még számlát (nyugtát) sem mellékelnek a termékhez, ezért célszerű – amennyiben van rá mód– a termék átvételekor az átvételi elismervényről egy másolatot kérni, vagy arra a futárral vagy a postai alkalmazottal az átvétel tényleges napját ráíratatni.

### **Kipróbálhatjuk-e, használhatjuk-e a terméket az elállási határidő alatt?**

Természetesen igen, hiszen pontosan ez az elállási jog lényege, hogy a 14 napos határidő alatt megbizonyosodhassunk arról, hogy a termék alkalmas a rendeltetészerű használatra és megfelel az egyéni használati céljaink teljesítésére, tehát a csomagolás felbontása és a termék kipróbálása nem vezet az elállási jogunk elvesztéséhez (kivéve zárt csomagolású egészségvédelmi, higiéniai termékek, hang-, képfelvétel, valamint számítógépes szoftver esetében). Amint azonban eldöntöttük, hogy nincsen szükségünk a termékre, ezt követően már ne használjuk, óvjuk meg állagát, hogy minél jobb állapotban tudjuk azt a kereskedőnek visszajuttatni, ugyanis a termék tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékű kipróbálást meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felelősséggel tartozunk az eladó felé, és azt meg kell térítenünk részére, kivéve, ha az eladó az erre vonatkozó kötelezettségünkről elmulasztotta tájékoztatni a fogyasztót.

### **Milyen formában kell közölnünk a szerződéstől való elállásunkat az eladóval?**

Elállási szándékunkat szóban (telefonon), postai úton (célszerű tértivevényes levélben), e-mailben, valamint a vonatkozó Korm. rendelet mellékletében szereplő nyilatkozatminta felhasználásával is kifejezésre juttathatjuk, akkor is, ha a kereskedő az elállási jog gyakorlásának valamelyik formáját a honlapon közzétett általános szerződési feltételekben kizárja. Amennyiben a vállalkozás lehetővé teszi számunkra, hogy az elállási szándékunkat a honlapján keresztül is bejelenthetjük (pl. online bejelentő nyomtatvány segítségével), akkor ebben az esetben a vállalkozás köteles tartós adathordozón (pl. e-mail útján) haladéktalanul visszaigazolni a nyilatkozatunk megérkezését. Az utólagos bizonyíthatóság érdekében javasolt, hogy elállási nyilatkozatunkat elsősorban az eladónak a webáruház honlapján közzétett e-mail címére küldjük el. Természetesen, amennyiben a vállalkozás rendelkezik üzlethelyiséggel vagy

vevőszolgálattal, elállási nyilatkozatunkat személyesen is átadhatjuk és az eladóval igazolt módon átvethetjük. Az elállási nyilatkozatunkban mindenképpen utaljunk arra, hogy a hatályos jogszabályok által biztosított, az internetes kereskedelemben is irányadó indokolás nélküli elállási jogunkat (és nem például a hibás teljesítéssel összefüggő szavatossági vagy jótállási jogainkat) gyakoroljuk.

### **Elállásunk esetén mikor célszerű a terméket a kereskedő részére személyesen vagy postai úton visszajuttatni?**

Amennyiben elálltunk a szerződéstől, akkor kötelesek vagyunk a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés akkor minősül határidőben teljesítettnek, ha a terméket a határidő lejárta előtt küldjük vissza. Fontos tudni, hogy kétség esetén minket terhel annak bizonyítása, hogy az elállási jogunkat határidőben bejelentettük.

### **Követelheti-e az eladó elállásunk esetén, hogy a terméket az eredeti csomagolásban és az eredeti okmányokkal (számlával) együtt küldjük vissza?**

Nem, ilyen feltételektől nem teheti függővé az eladó az elállási jogunk gyakorlásának elfogadását, de javasoljuk, hogy a termék csomagolását óvatosan bontsuk fel és azt őrizzük meg a számlával és egyéb okmányokkal (például a jótállási jeggyel) együtt az elállási határidő lejártáig.

### **Milyen következményekkel jár a szerződéstől való elállás?**

Elállás esetén, az interneten megkötött szerződés a szerződéskötés napjára visszamenőleg kerül megszüntetésre, ezért olyan helyzetet kell teremteni, mintha a fogyasztó meg sem rendelte volna a terméket az online shopban. Ez azt is jelenti, hogy a fogyasztó köteles a terméket saját költségén visszajuttatni az eladó részére, kivéve, ha az eladó vállalta e költség viselését, az eladó pedig köteles haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is, visszatéríteni. Amennyiben azonban a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő, drágább kiszállítási módot (pl: expressz kiszállítás) választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltséget.

### **Hogyan történik a fogyasztónak visszajáró összeg kifizetése?**

A vállalkozás a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon köteles visszafizetni az összeget, kivéve, ha a fogyasztó kifejezetten beleegyezett abba, hogy a

visszatérítéshez a vállalkozás más fizetési módot alkalmazzon. Fontos azonban tudni, ebből adódóan a fogyasztót semmilyen többletdíj nem terhelheti.

### **Milyen költségeket kell a fogyasztónak viselnie a szerződéstől való elállásakor?**

A hivatkozott rendelet egyértelműen úgy rendelkezik, hogy a fogyasztó elállásával összefüggésben kizárólag a termék eladó részére történő visszaküldésének költségeit köteles viselni (kivéve, ha az eladó vállalta e költség viselését), ezért a terméket nem adhatjuk fel utánvétellel vagy portóval. Az eladó az elállás miatt sem kötbérfizetési kötelezettséget, sem bármilyen pénzbeli büntetést nem róhat a fogyasztóra. Ezzel összefüggésben a termék ingyenes kiszállításának díját sem lehet utólag a fogyasztóra terhelni. Továbbá a fentiekben kifejtettel összhangban a termék tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékű kipróbálást meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felelősséggel tartozunk az eladó felé, és azt meg kell térítenünk részére, kivéve, ha az eladó az erre vonatkozó kötelezettségünkről elmulasztotta tájékoztatni minket.

Érdeemes tudni, hogy nem vagyunk kötelesek kifizetni a visszaküldés költségét, amennyiben a vállalkozás a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatott bennünket arról, hogy az elállási jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét nekünk kell viselnünk, és a vállalkozás nem is vállalta e költség viselését, továbbá a termék postai küldeményként nem küldhető vissza.

### **Mi az a visszatartási jog?**

Termék vásárlására irányuló szerződésnél a fogyasztó elállása esetében a vállalkozás mindaddig visszatarthatja a fogyasztónak visszatérítendő összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta a vállalkozás felé, hogy a terméket visszaküldte. Javasolt tehát a termék visszaküldését igazoló dokumentum másolatát haladéktalanul megküldeni a vállalkozás részére, annak érdekében, hogy a vállalkozás minél gyorsabban intézkedjen a termékért fizetett összeg visszatérítéséről.

### **Mikor nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga?**

A vállalkozás akkor nem tarthatja vissza a fogyasztó részére visszafizetendő összeget, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza, azaz a termék visszaküldéséről nem a fogyasztónak kell gondoskodnia.

### **Minden internetes szerződés esetén megilleti a fogyasztót az elállási jog?**

Nem, mivel a rendelet tételesen és teljes körűen felsorolja azokat az esetköröket, amikor nem gondolhatjuk meg magunkat a termék átvétele vagy a szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés után. Feltétlenül tudnunk kell azokról az esetekről, amikor nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, hogy a vásárlási döntésünk előtt ezt a körülményt is mérlegelhessük.



### **Az online kereskedő meghatározhat-e a rendelet szabályaitól eltérő, a fogyasztóra nézve hátrányosabb szerződési feltételeket?**

Nem, mivel a rendelet szabályaitól csak a fogyasztóra nézve előnyösebb, kedvezőbb módon lehet eltérni, például 14 napnál hosszabb elállási határidő biztosításával. Emellett az eladó biztosíthatja az elállási jogot olyan termékekre is, amelyek esetén egyébként a rendelet kizárja a fogyasztó szerződéstől való visszalépését.

### **Mi lesz a sorsa a fogyasztási kölcsönszerződésnek a szerződéstől való elállás esetén?**

A fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (Fhtv.) 22. § (1) bekezdésének rendelkezése szerint a fogyasztó - az Európai Unió kötelező jogi aktusának átültetése céljából elfogadott - jogszabályi rendelkezésen alapuló elállási jogának gyakorlása egy termék értékesítésére vagy szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés tekintetében a kapcsolt hitelszerződést is felbontja. Ebből adódóan a 2011/83/EK irányelvnek való megfelelést szolgáló, a rendelet szerinti 14 napon belül a fogyasztó által megtett elállási nyilatkozat felbontja nem csak azt a távollévők között megkötött szerződést, amelyre az elállási nyilatkozat irányul, hanem automatikusan a járulékos szerződést, így a kapcsolt hitelszerződést is. Fontos megemlíteni, hogy a fogyasztó a vállalkozásnak a járulékos szerződés felbontásából eredő kárát nem köteles megtéríteni.

### **Javasolt-e a szerződéstől való elállásról a hitelintézetet (bankot) is értesíteni?**

Igen, a hitelintézet külön tájékoztatása gyorsíthatja a szerződéskötés előtti állapot visszaállítását és hozzájárulhat az esetleges jogviták elkerüléséhez.

### **Mi az a felmondási jog?**

Amennyiben megrendelést követően a vállalkozást kifejezetten arra kérjük, hogy a szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés teljesítését még a tizennégy napos elállási határidő lejárta előtt kezdje meg, és ezt követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót nem elállási jog, hanem felmondási jog illeti meg. Ebben az esetben a már teljesített szolgáltatás értékétől függően a kifizetett összeg arányos részét vagyunk jogosultak visszakérni.

## **Egyebek**

**a.)** A Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a Weboldalra való csatlakozás miatt következett be. Az Ügyfélt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

**b.)** A Szolgáltató az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott adatokat célhoz kötötten, kizárólag a megrendelés teljesítése és az esetlegesen létrejövő szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja. A Szolgáltató az Ügyfél adatait harmadik félnek nem adja ki, kivéve, ha a szerződés teljesítésekor a harmadik fél a Szolgáltató alvállalkozójaként/közreműködőjeként jár el. A Szolgáltató az Ügyfél adatainak kezelésekor a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény mindenkor hatályos rendelkezései szerint jár el.

**c.)** A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. Az esetleges módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba.