

Általános Szerződési Feltételek

Szeretettel köszöntjük honlapunkon! Köszönjük, hogy felkereste oldalunkat és vásárlásával megtisztel bennünket!

Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) tartalmazzák a NAPCSILLAG Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság, mint szolgáltató által üzemeltetett „EcoFamily webáruház” (a továbbiakban: Szolgáltató vagy EcoFamily) használatára vonatkozó feltételeket, az EcoFamily webáruház szolgáltatásait igénybe vevő fogyasztó (a továbbiakban: Vásárló) jogait és kötelezettségeit.

Jelen ÁSZF a NAPCSILLAG Kft. valamennyi, a www.ecofamily.hu honlapon (a továbbiakban: Webáruház) elérhető és megvásárolható árucikkére érvényes. A Webáruház használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, amelyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

Tisztelettel kérjük, figyelmesen olvassa el az alábbi tájékoztatót, amelyben részletesen tájékoztatjuk Webáruházunk látogatóit jogai gyakorlásának módjáról és lehetőségeiről, valamint az általunk követett, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő elveiről és gyakorlatáról. Ugyanakkor, jelen tájékoztató célja annak biztosítása, hogy a Szolgáltató megfeleljen a vásárlók tájékoztatásával kapcsolatos hatályos jogszabályoknak. Kérjük, hogy csak akkor vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre (nem minősül írásba foglalt szerződésnek), magatartási kódexre nem utal. A Webáruház használata, illetve a webáruházban történő regisztráció során Önnek, mint vásárlónak (a továbbiakban: Vásárló) lehetősége van a mindenkor hatályban lévő Általános Szerződési Feltételeket megismerni, és azokat az ÁSZF elfogadásáról szóló nyilatkozat melletti üres négyzetre történő kattintás útján tett nyilatkozatával elfogadni. Ezen elfogadó nyilatkozat megtételével a Vásárló elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezéseket, tudomásul veszi és elfogadja az alábbiakat. Vásárlás a Webáruházban csak az ÁSZF elfogadásával eszközölhető.

Az ÁSZF elérhető és letölthető az alábbi linkről: <https://ecofamily.hu/aszf>

Szolgáltató adatai:

A szolgáltató neve: NAPCSILLAG Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató székhelye (és egyben a panaszügyintézés helye és postacíme):

8400 Ajka, Hársfa utca 1. B. ép

Cégjegyzékszám: 19-09-507461

Adószám: 13237912-2-19

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve (cégbíróság): Veszprémi Törvényszék Cégbírósága

A szerződés nyelve: magyar

A szolgáltató elérhetősége:

Honlap: www.ecofamily.hu

E-mail: webshop@ecofamily.hu

Telefonszáma: +36 20 777 1088 [Hétfő-Péntek: 8:00-16:00]

Postacíme: 8400 Ajka, Hársfa utca 1. B. ép

A tárhely-szolgáltató neve, székhelye:

Sigmanet Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.

1. Alapvető rendelkezések

- 1.1. 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 (a továbbiakban: Ptk.), a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.
- 1.2. Jelen ÁSZF alkalmazásában fogyasztónak az a 18. életévét betöltött természetes személy minősül, aki a Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerint szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el.

- 1.3. Jelen ÁSZF 2024.09.01. napján lép hatályba és visszavonásáig, illetőleg következő módosításáig érvényes.
- 1.4. A Szolgáltató jogosult előzetes figyelmeztetés nélkül az Általános Szerződési Feltételeket bármikor megváltoztatni, akár úgy is, hogy a Webáruházat más domain név alá helyezze át. Az új, módosított ÁSZF akkor lép hatályba, amikor azt a Szolgáltató a <https://ecofamily.hu/afsz> oldalon közzéteszi. A Vásárló a módosított ÁSZF-et a módosítás hatálybalépését követő regisztráció/megrendelés során az ÁSZF elfogadásáról szóló nyilatkozat melletti üres négyzetre történő kattintás útján tett nyilatkozatával fogadja el. Minden vásárlásra a szerződéskötéskor hatályos ÁSZF irányadó, amelyet a Vásárló jelen pontban foglaltak szerint fogad el, így válik a vásárláskor hatályos ÁSZF a felek szerződésének részévé. Az ÁSZF módosítása nem hat ki a módosítás közzétételét megelőzően kötött szerződésekre, nem jelenti azok Szolgáltató részéről történő egyoldalú módosítását. A Szolgáltató által módosított ÁSZF csak a módosítás közzétételét követően kötött szerződésekre, eszközölt vásárlásokra irányadó.
- 1.5. A Webáruházban történő vásárlás útján létrejött szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja.
- 1.6. A szerződéskötés nyelve a magyar.
- 1.7. A Szolgáltató a Webáruház útján viszonteladó részére, továbbértékesítés céljából történő értékesítést nem végez. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy megtagadja a megrendelés visszaigazolását és az adásvételi szerződés megkötésére irányuló ajánlat elfogadását azzal a Vásárlóval szemben, akinek – az általa leadott megrendelések adatai alapján – viszonteladói minősége valószínűsíthető.

2. Regisztráció és megrendelés vendégként

- 2.1. A Vásárló a Webáruházban regisztrált vásárlóként vagy regisztráció nélkül, „vendégként” vásárolhat.
- 2.2. A Vásárló regisztráció útján személyes ügyfélfiókot (Saját Fiók) hozhat létre. A regisztráció elindítása a honlap főoldalán található „Fiókom” ikon alatt a „Regisztráció” fülre kattintva indítható el. A regisztráció során szükséges megadnia a az ott kért személyes adatait, Vezetéknév, Keresztnév, E-mail cím, jelszó. A „Felhasználó létrehozása” gombra kattintva létrejön személyes ügyfélfiókja. A Szolgáltató hírlevelére a vásárló a saját e-mail címe megadásával iratkozhat fel, amelyről a bármikor leiratkozhat. (ld.4.10. pont)
- 2.3. A Vásárlónak lehetősége van arra, hogy regisztráció és ügyfélfiók létrehozása nélkül vendégként hozzon létre megrendelést.
- 2.4. A Vásárló a weboldalon történő regisztráció/vásárlás során az ÁSZF, illetve a Adatkezelési tájékoztató elfogadásáról szóló nyilatkozat melletti üres négyzetre történő kattintás útján tett nyilatkozatával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett

Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

- 2.5. A Vásárló 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 a Vásárló más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.
- 2.6. A Szolgáltatót a Vásárló által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.
- 2.7. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha a Vásárló a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

3. Megvásárolható termékek köre

- 3.1. A Webáruházunk kínálata között az élelmiszerek, háztartási termékek mellett Babamama termékek, speciális táplálkozási igényeknek megfelelő termékek, valamint könyvek és CD lemezek is megtalálhatóak – de kínálatunkat a jövőben is a vásárlói igényekhez igazodva igyekszünk folyamatosan bővíteni. Termékkínálatunkban szerepelnek alkoholtartalmú italok is. Az alkoholtartalmú termékek rendelésére, és kiszállításra az általános feltételek és rendelkezések mellett külön szabályok is vonatkoznak. Kérjük figyelmesen olvassa el az idevonatkozó rendelkezéseket, és vásárlás esetén tartsa be azokat.
- 3.2. Az egyes termékek neve alatt feltüntetésre kerül a termék eladási ára, a termék megnevezése és kiszárlása. A termékre vonatkozó további, részletes információk – így a termék részletes leírása, a termékjellemzők, a termékkel kapcsolatos figyelmeztetések, a termék összetevői, a termék használatával kapcsolatos információk, a termék gyártójának adatai – a termék képeire vagy megnevezésére kattintással, a termékhez tartozó adatlapon érhetők el. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek.
- 3.3. Felhívjuk Vásárlóink szíves figyelmét, hogy előfordulhat, hogy a Webáruházban szereplő termék(ek) a feltüntetett információk ellenére raktári készletünkben már nem, vagy nem a feltüntetett mennyiségben áll(nak) rendelkezésünkre.
- 3.4. A Webáruházban feltüntetett termékinformációk tájékoztató jellegűek. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a Webáruházban megjelenített termékinformációk pontosak legyenek, azonban a termékek, kifejezetten az élelmiszertermékek, folyamatosan változhatnak, így az összetevők, a tápanyagértékek, a dietetikai és allergén összetevők is. Kérjük, minden esetben

olvassa el a terméken található címkét és ne hagyatkozzon kizárólag azon információkra, amelyek a weboldalon találhatóak.

- 3.5. Annak ellenére, hogy a termékinformációk rendszeresen frissítésre kerülnek, a Szolgáltató nem vállal felelősséget semmilyen helytelen információért, amely azonban a Vásárló jogait semmilyen módon nem csorbítja.
- 3.6. A Webáruházban szereplő termékekre vonatkozóan megjelenített eladási árak magyar forintban értendők és tartalmazzák a vonatkozó jogszabályokban előírt adókat, Általános forgalmi adót (ÁFÁ-t). A Szolgáltató magyar forinton kívül más fizetőeszközt (pl.eurot) nem fogad el. A Webáruházban feltüntetett árak különbözhetnek az azonos időpontban a Szolgáltató valamely üzletében feltüntetett áráktól. A Webáruházban történő vásárlás során adott termék(ek) árát illetően a megrendelés időpontjában a Webáruházban feltüntetett árat kell irányadónak tekinteni.
- 3.7. A Webáruházból történő megrendelésnek alsó értékhatára (megrendelési minimum) nincs, felső értékhatára megrendelésenként 200.000 Ft (kettőszázezer forint). Ettől eltérni kizárólag egyedi esetekben, a honlapon jelzett módon lehet.
- 3.8. A Vásárló által megrendelt termék(ek) megadott címre történő kiszállításért a Szolgáltató 30.000 Ft (harmincezer forint) ténylegesen fizetendő vásárlási értékig szállítási költséget számít fel, amelyet a Webáruházban feltüntetett eladási árak nem tartalmaznak. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra. A részletes szállítási díjszabás a jelen szerződési feltételek része, az 5.12. pont alatt. A ténylegesen fizetendő vásárlási érték nem tartalmazza továbbá az utánvét értékét és az esetleges betétdíj értékét sem.
- 3.9. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató a www.ecofamily.hu honlapon tájékoztatja a Felhasználókat az akcióról.
- 3.10. Jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit alkoholtartalmú italtermékek tekintetében az alábbi szabályokkal együtt kell figyelembe venni és betartani.
- 3.11. Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 16/A § értelmében, a gyermek-és fiatalkorúak védelme érdekében, a Szolgáltatónak TILOS tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére alkoholtartalmú italterméket értékesíteni, illetve kiszolgáltatni.
- 3.12. Tájékoztatjuk, hogy alkoholtartalmú italterméket webáruházunkból csak nagykorú személy rendelhet, és vehet át. Erre tekintettel ilyen termék rendelése esetén minden esetben az „elmúltam 18 éves” gomb klikkelésével a fent részletezett feltétel meglétéről, azaz, hogy az alkoholtartalmú italterméket rendelő személy nagykorú, nyilatkozni kell. Amennyiben a vásárló esetlegesen e tekintetben valótlan tartalmú nyilatkozatot tesz, ezért, és az ebből eredő esetleges következményekért a Vásárló felel, Szolgáltató a felelősségét e tekintetben kizárja.
- 3.13. Ha a nagykorú Vásárló alkoholtartalmú italterméket (akár több más termékkel együtt) rendel, a Vásárló köteles gondoskodni arról, hogy a rendelést ő maga, vagy képviselőjében más nagykorú személy vegye át. Ennek esetleges elmulasztásából eredő következményeket a Vásárló viseli (különösen: az át nem vett, át nem adható

rendelés kiszállításának, visszaszállításának, vagy esetleges ismételt kiszállításának költségei).

- 3.14. Tájékoztatjuk továbbá egyebekben a termékvásárlástól való elállási joga kapcsán, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet 29. §. (1) bekezdése alapján a Vásárló nem gyakorolhatja elállási jogát olyan alkoholtartalmú italtermék tekintetében, amelynek tényleges értéke a Szolgáltató 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.
- 3.15. Fontosnak tartjuk, hogy a lehető legjobb életminőséghez szükséges termékeket minél több család számára elérhetővé tegyük. Webáruházunk is ezt az irányt képviseli, miszerint a fogyasztók kiskereskedelmi kiszolgálása, vásárlói igényeinek kielégítése az elsődleges célunk. Készleteink kialakítása és tervezése során is arra törekszünk, hogy minél több vásárlónknak biztosítani tudjunk ügynevezett háztartási mennyiséget. Ennek érdekében termékkategóriánként eltérő háztartási limitet állítottunk be. Amennyiben cégeként vagy közületi és/vagy mennyiségi és/vagy értékhatárt meghaladó megrendelést szeretne leadni, kérjük előzetesen vegye fel webshop ügyfélszolgálatunkkal a kapcsolatot.

4. Rendelés menete

- 4.1. A Webáruházból történő megrendelésre minden nap 0-24 óra között van lehetőség a honlapcím oldalon keresztül.
- 4.2. A Webáruház elérhető közvetlenül a www.ecofamily.hu oldalon, illetőleg az ECOFAMILY honlapján (<https://www.ecofamily.hu/>) feltüntetett linkre kattintva. A megvásárolható termékek a www.ecofamily.hu/termékek oldalon termékkategóriák szerint tematikusan rendszerezve jelennek meg. Adott termékkategóriára kattintva jeleníthetők meg a kategóriához tartozó találatok. Az adott termékre vonatkozó információkról a 3.2. pontban foglaltak szerint tájékozódhat.
- 4.3. A regisztrált Vásárló e-mail címe és jelszava megadásával jelentkezhet be ügyfélfiókjába. Vendégként történő megrendelés esetén bejelentkezésre nincs szükség.
- 4.4. A Vásárló az általa kiválasztott terméket a „Kosárba” feliratra kattintással tudja a virtuális kosarába helyezni, amely nem jelenti a termék lefoglalását. A kosár tartalmát a termék hozzáadását követően 30 napig tároljuk, amennyiben a Vásárló nem folytatja a vásárlást. Ha a Vásárló további termékeket kíván a virtuális kosarához hozzáadni, úgy az oldalon maradva folytathatja vásárlását. Ha úgy dönt, hogy befejezi a tájékozódást, a képernyő jobb felső sarkában található „Kosár” ikonra, majd a „Kosár” gombra kattintva elkezdheti a megrendelés folyamatát. Ekkor megjelenik a kosár tartalma, ahol leellenőrizheti kosarának tartalmát

(kiválasztott termék megjelölése, méret és egyéb specifikáció; darabszám; darab/bruttó vételár; fizetendő bruttó vételár, termék fotója, stb.). A kosár oldalon a Vásárló módosítani tudja a megrendelést. A termék mennyiségét növelheti, csökkentheti a termék mellett található „Mennyiség” alatti cellára kattintva. Az „elem törlése” ikonra kattintva tételt tud törölni a kosárból. A Kosár tartalmának módosítása után a „Kosár frissítése” gombot szükséges használni. A „Vásárlás folytatása” gombra kattintva folytatni tudja a vásárlást. Házhozszállítás esetén egy rendelés maximális súlya a 120 kg -ot nem haladhatja meg. Csomagpontra történő megrendelések esetén egy rendelés maximális súlya a 18kg töltősúlyt nem haladhatja meg.

4.5. A Vásárló a megrendelés véglegesítését, a kosár ellenőrzését követően a „Tovább a fizetéshez” felíratra kattintva kezdheti meg. Ezen a felületen - ha vásárlás előtt nem tette meg, akkor - regisztrált vásárlóként bejelentkezhet fiókjába, ellenőrizheti, illetve - szükség esetén - módosíthatja személyes és szállítási adatait, valamint számlázási címét. Amennyiben regisztráció nélkül kíván vásárolni, úgy meg kell adnia a vezetéknevét, keresztnévét, e-mail címét, telefonszámát, számlázási és szállítási adatait és a fizetési módot, valamint az ÁSZF és az Adatkezelési Szabályzat elfogadására vonatkozó jelölőnégyzetek bepipálásával folytathatja a fizetést.

4.6. A Webáruházban megrendelt termék(ek) kifizetése a Vásárló választása szerint történhet bankkártyás előre fizetéssel (SimplePay), történhet utánvéttel a kiszállítást teljesítő futárnak bankkártyával vagy készpénzben. A szolgáltató utánvéttel történő fizetési mód választása esetén díjat számol fel, melynek összege a Rendelési összesítőben kerül feltüntetésre. A vásárló a „Megrendelés véglegesítése” gomb megnyomásával fogadja el az utánvéttel történő vásárlás esetén felszámított díjat. Tájékoztatjuk a vásárlóinkat továbbá, hogy az MPL az alábbi linken található településeken, ahol mobil készpénzfelvételi lehetőséget biztosít, technikai okok miatt bankkártyás fizetés esetén plusz készpénzfelvételi díjat számol fel.

https://www.posta.hu/static/internet/download/PASZF_KI17_Telepuleslista_Bankkartyat_elfogado_csgkezesitok.pdf

4.7. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy egyes esetekben bizonyos fizetési módokat kizárjon, a Vásárlótól bankkártyás előre fizetést kérjen.

A Vásárló bankkártyás fizetés esetén tudomásul veszi, hogy a Napcsillag Kft. (székhely: 8400 Ajka, Hársfa u. 1/b) adatkezelő által a www.ecofamily.hu felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatai átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi:

A Vásárló:

Vezetékneve

Keresztnéve

E-mail címe

Az IP cím, amelyről a Vásárló a rendelését leadta

Számlázási adatai (Vezeték-Keresztnév/Cégnév, cím, E-mail cím, telefonszám)

Szállítási adatok (Vezeték-Keresztnév/Cégnév, cím, E-mail cím, telefonszám)

Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <https://simplepay.hu/vasarlo-aszf>

A Vásárló továbbiakban elfogadja a rá vonatkozó következő adattovábbítási nyilatkozatot:

„Elfogadom, hogy a Napcsillag Kft (székhelye: 8400 Ajka, Hársfa u. 1/b.) által a www.ecofamily.hu felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerüljenek az Oander Development Kft. (székhely: 1061 Budapest, Andrassy út 2. III.em.1.), mint adatfeldolgozó részére. A továbbított adatok köre: név-előtag, vezetéknév, keresztnév, IP-cím, számlázási cím, szállítási cím, telefonszám, e-mail cím, bankkártyaszám utolsó négy számjegye. Az adattovábbítás célja: a fizetési tranzakciókhoz szükséges adatkommunikáció lebonyolítása a kereskedő és a fizetési szolgáltató rendszere között, a tranzakciók visszakereshetőségének biztosítása a kereskedő partnerek számára.”

- 4.8. A Webáruházban megrendelt termék(ek) Vásárlóhoz történő kiszállítását a Szolgáltató a 5. pontban foglaltak szerint teljesíti. A Vásárló a szállítást kérheti a számlázási címére vagy megadhat a számlázási címtől eltérő szállítási címet. Ha a Vásárló eltérő számlázási címet nem ad meg, úgy a megrendelő nevére és címére állítunk ki számlát. A Vásárló a szállítást az 5. pontban foglaltak szerint kérheti adott napra is.
- 4.9. A Szolgáltató aktuális kínálatát és különleges akcióit tartalmazó, ingyenes, elektronikus úton küldött hírlevelére bármikor lehetősége van feliratkozni a weboldal alján található „Hírlevél feliratkozás” felíratra kattintva, e-mail címét megadva. „Leiratkozás” gombra kattintva bármikor le is mondhat.
- 4.10. Amennyiben a Vásárló az online megrendelési folyamatot az ott kért adatok megadásával véglegesítette és a "Megrendelés véglegesítése" gombra rákattintott, akkor megrendelést ad le, mely a Vásárló részéről ajánlatnak minősül. Ezen ajánlat azonban nem jár automatikusan azzal, hogy a Szolgáltató a Vásárló ajánlatát elfogadta (lsd.4.12. pont).
- 4.11. A Vásárló által leadott megrendelések Szolgáltatóhoz történő megérkezését a Szolgáltató legkésőbb 48 órán belül automatikus e-mailben visszaigazolja a Vásárlónak, hogy a Vásárló által elküldött megrendelést megkapta, valamint tájékoztatja a Vásárlót, hogy a leadott rendelést milyen tartalommal tudja teljesíteni. A Szolgáltató által küldött visszaigazoló email Vásárlóhoz történő

megérkezésével a szerződés - a 4.14. pontban foglalt esetet kivéve - létrejön, és a megrendelt termék(ek) kiszállításra kerül(nek). A szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül és a Vásárló részéről fizetési kötelezettséget von maga után. A Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha a megrendelése elküldésétől -számított legkésőbb 48 (negyvennyolc) órán belül a megrendelés Szolgáltatóhoz történő megérkezéséről nem kap visszaigazolást. A Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Vásárló rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége, vagy egyéb, a Szolgáltatótól független ok, vagy körülmény miatt a Vásárló nem tud üzenetet fogadni, illetve a Szolgáltató nem tud üzenetet küldeni.

- 4.12. A 3.3 pontban foglaltakra tekintettel, előfordulhat, hogy a Szolgáltató valamilyen okból a Vásárló megrendelését részben vagy egészben nem tudja teljesíteni, és a Vásárló megrendelésétől eltérő tartalmú visszaigazoló email-t küld (azaz csak a visszaigazolt tartalommal kész a megrendelést teljesíteni). Ekkor a Vásárlót telefonon megkeresheti a Szolgáltató által fenntartott Ügyfélszolgálat. Ebben az esetben a Vásárló az alábbi lehetőségek közül választhat: a módosított megrendelés teljesítését elutasíthatja, (ebben az esetben a szerződés a Szolgáltató és a Vásárló között létre sem jön), vagy a megrendelést fenntarthatja a Szolgáltató által módosított tartalommal. Jelen pontba foglalt esetekben a Szolgáltató és a Vásárló között szerződés a Vásárlónak a módosított megrendelés fenntartására vonatkozó nyilatkozatával jön létre, amely szintén elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül és a Vásárló részéről fizetési kötelezettséget von maga után.
- 4.13. Ha a Vásárló terméke(ke)t helyezte a kosárba, azonban anélkül hagyja el a Webáruházat, hogy a kosárban lévő termékekre vonatkozóan megrendelést adott volna le, a Szolgáltató a kosár tartalmáról e-mailben külön emlékeztetőt nem küld.
- 4.14. A Vásárló az adatbeviteli hibákat - kifejezetten személyes adatok, számlázási és szállítási címet - a megrendelés során a fizetés megtörténte előtt bármikor javítani tudja a „Ceruza” ikonra kattintva.
- 4.15. A megrendelés adatait a Szolgáltató tárolja. Ha a Vásárló megrendelését nyomtatott formában is meg szeretné kapni, akkor kinyomtathatja a megrendelés visszaigazolásáról szóló automatikus email-t.
- 4.16. 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. Jelentős eltérésnek (hibás árnak) minősül – a hazai bírói joggyakorlatnak megfelelően – az adott termék vagy szolgáltatás piaci értékétől akár pozitív-, akár negatív irányban minimum 50 %-ban történő eltérés. Tájékoztatjuk azonban a fogyasztókat, hogy a feltűnő értékaránytalanság (Ptk. 6:98. §) fogalmát a törvény nem határozza meg.

- 4.17. A 4.16 pontban ismertetett mértékű hibás ár esetén feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak is azonnal észlelnie szükséges. A Szolgáltató kijelenti, hogy hibás áron nem kíván terméket értékesíteni. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

5. Szállítás

- 5.1. A Webáruházban megrendelt termékek kiszállítását a Vásárló választása szerint a Magyar Posta Zrt. (továbbiakban MPL futárszolgálat) vagy a SPRINTER Futárszolgálat Kft. (a továbbiakban: Szállító vagy SPRINTER/MPL futárszolgálat) végzi.
- 5.2. A megrendelt csomag(ok) feladásáról és a - megadott címre vagy a választott csomagpontra történő - kiszállítás várható időpontjáról a Vásárlót elektronikus emailben tájékoztatjuk. A szállítás várható határideje a megrendelés felek általi véglegesítésétől számított várhatóan 3-5, de legfeljebb 14 munkanap. Az MPL futárszolgálat, vagy a SPRINTER a kiszállítás megkezdéséről megadott e-mail címre küldött szöveges üzenet útján tájékoztatja a Vásárlót. A Vásárlónak a fenti határidőn belül van lehetősége adott, általa megjelölt napra kérni a szállítást (a továbbiakban: „Megjelölt nap”). A Megjelölt nap a megrendelés felek általi véglegesítés napjától számított 5. naptól a 10. napig eshet (napok számítása úgy történik, hogy a megrendelés véglegesítésnek napja a „0”. nap, tehát az ezt követő nap számít az 1. napnak). Amennyiben a Vásárló élni kíván ezzel a lehetőséggel, hogy a véglegesített megrendelés kiszállítását Megjelölt napon kéri, köteles ezt egyértelműen a megrendelés során a „Megjegyzések” rovatban kérni, dátum szerint (*naptári év, hónap nap*) megjelölve a Megjelölt napot (javasolt példaszöveg: *„Megrendelésemet kérem 2022. 11. 11. napján a megadott címre szállítani!*) Amennyiben a Vásárló a fentiekől eltérően határozza meg a Megjelölt napot (tehát nem a megrendelés véglegesítésétől számított 5. és 10. nap közötti időben) a Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a hibás kérelmet figyelmen kívül hagyja, és az általa általánosan meghatározott időben szállítson. A Szolgáltató tájékoztatja a Vásárlót, hogy előfordulhat, hogy előre nem látható akadály, vagy rendelési túlterheltség miatt (például ünnepi időszakok) nem tudja a szállítást a Megjelölt napon teljesíteni. Erre az esetre a Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a Megjelölt napot követően teljesítse a szállítást a Vásárló erről való értesítése mellett, vagy egyéb szállítási napot egyeztessen a Vásárlóval.
- 5.3. Amennyiben a Vásárló szállítási módként Csomagpontra történő kiszállítást jelöl meg, a Vásárló a megrendeléshez szükséges adatok kitöltésekor választhatja ki a számára legmegfelelőbb aktuális Csomagpont helyszínt. Egyébként a Csomagpontok listáját és elérhetőségeit az MPL Futárszolgálat (<https://www.posta.hu/szolgáltatások/szolgáltataskereso>) a SPRINTER (www.pickpackpont.hu) mindenkor közzéteszi honlapján.

- 5.4. Csomagpontra történő kiszállítás választása esetén az MPL Futárszolgálat, vagy a SPRINTER a megrendelt termék(ek)et a Vásárló által megjelölt Csomagponthoz szállítja, s a Vásárlónak ott van lehetősége átvennie megrendelését.
- 5.5. A megrendelés átvételére a Vásárlónak a Csomagpontra szállítás napjától számított 5 munkanapon belül van lehetősége.
- 5.6. Csomagküldeményének státuszát a csomagszám megadásával a <https://www.posta.hu/nyomkovetes/nyitoldal> illetve a <http://www.sprinter.hu/csomagkereso/> oldalon a csomagszám megadását követően tudja nyomon követni.
- 5.7. Az MPL Futárszolgálat illetve a SPRINTER a Vásárló által a csomagcímkén jelzett címre általában 2 munkanap alatt juttatja el a Küldeményt. Jogszabály eltérő rendelkezése hiányában a szállítási határidő nem garantált, figyelemmel a 3.3. pontban foglaltakra (pl. készlethiány).
- 5.8. Amennyiben a kiszállítás azért sikertelen, mert a címzett nem tudta átvenni a csomagot, az MPL Futárszolgálat illetve a SPRINTER futár a sikertelen kézbesítésről email-ben értesíti, valamint tájékoztatja, hogy a kiszállítást az ott megjelölt időpontban ismételten megkísérli. Az MPL Futárszolgálat illetve a SPRINTER futár a csomag címzetthez való eljuttatását összesen kétszer kísérel meg. Az MPL Futárszolgálat esetében, ha kétszer is sikertelen a kézbesítés, automatikusan postán maradó lesz a csomag(ok), ahol a csomagot(okat) 5 napig őrzik és erről email-t és sms-t is küld az MPL a vásárlónak a rendeléskor megadott elérhetőségére.
- 5.9. Nem számít bele a kiszállítási késedelem időtartama a szállítási időtartamba, ha a csomag kézbesítése a címzettnek felróható ok miatt (ideértve többek között, ha: a címzett megtagadja a csomag átvételét, a csomag kézbesíthetetlen, a címzett nem azonosítható, illetve nem lehet fel, vagy a címzett nem egyenlíti ki az értékutánvétes csomag díját) vagy a címzett kérésére nem történik meg a megadott időpontban.
- 5.10. Amennyiben a címzett az átvételt indoklás nélkül megtagadja, vagy az utánvétes csomag díját nem egyenlíti ki, úgy a 6. pontban foglalt elállásra vonatkozó szabályok irányadók, az MPL illetve a SPRINTER futár a kiszállítás helyszínén rögzíti a sikertelen kézbesítést az MPL rendszerében illetve a Sprinter rendszerében./
- 5.11. Ha a Vásárló azért tagadja meg az átvételt a csomag kibontása nélkül, mert az átvételkor észleli, hogy a csomagolás sérült vagy hibás, úgy a 6. pontban foglalt elállásra vonatkozó szabályok irányadók azzal, hogy az átvétel megtagadásának tényéről az MPL a kiszállítás helyszínén a tény a rendszerében rögzíti, illetve a SPRINTER futár a kiszállítás helyszínén jegyzőkönyvet vesz fel. Csomagpontra történő átvétel esetében a jegyzőkönyv felvétele a helyszínen történik. Abban az esetben, ha a címzettnek az MPL szállítja a csomagot, és a Vásárló átvette a csomagot, és nem a futár jelenlétében bontja ki, és a felbontás után észleli a tartalom sérülését, akkor a Vásárló a terméksérülés tényét maximum **3 napon belül**, a következő módok közül a Vásárló által választott módon (vagy egyik vagy másik módon) jelezheti: **(i)** vagy az Ecofamily ügyfélszolgálatán webshop@ecofamily.hu e-

mail címre írt levélben kell jelezze a terméksérülést (ii) vagy a serules@mpl.hu e-mail címre küldött levélben jelezheti az MPL részére. Mindkét esetben a terméksérülés bejelentéséhez esetleírás (sérüléssel érintett termék megjelölése, a sérülés pontos leírása), a sérült terméket tartalmazó számla, és a sérült termék fényképének feltöltése (amelyből a sérülés és a sérüléssel érintett termék is egyértelműen beazonosítható) és elküldése szükséges. **(Figyelem!** A sérült terméket tartalmazó csomag átvételének napjától számított 3 napon túl nem fogadunk el, és az MPL sem fogad el a csomag tartalmának sérülésére vonatkozó bejelentést! Jogvesztő határidő!)

Amennyiben a Vásárló észleli a csomag sérülését, mód és lehetőség van arra, hogy a csomagot a futár/csomagpont munkatársa jelenlétében bontsa ki, amely igényét jeleznie kell a futárnak/csomagpont munkatársának. Amennyiben a sérült csomag a futár/csomagpont munkatársa jelenlétében kerül felbontásra, és abban sérült termék is található, ebben az esetben a futár/csomagpont munkatársa rögzíti a terméksérülés tényét, megjelölve a sérült terméket, és lejelenti nekünk, és az MPL/SPRINTER központnak. Ilyen esetben a Vásárlót kártalanítjuk úgy, hogy részére a sérült termék helyett új sértetlen terméket küldünk.

- 5.12. A szállítás díja 30.000 Ft (harmincezer forint) ténylegesen fizetendő rendelési összértékig megrendelésenként az MPL Futárszolgálat választása esetén 1.890 Ft (ezernyolcszázkilencven forint), a SPRINTER futárszolgálat választása esetén 2.290 Ft (kettőezerkettőszázkilencven forint). Abban az esetben, ha a megrendelés logisztikai vagy technikai okokból több csomagban kerül kiszállításra a Szolgáltató egyszeri szállítási díjat számít fel. A szállítási díj magyar forintban értendő és magába foglalja az általános forgalmi adót. 30.000 Ft ténylegesen fizetendő rendelési összérték felett és egyben 50 kg összsúly alatt - abban az esetben is, ha a megrendelés logisztikai vagy technikai okokból több csomagban kerül kiszállításra - a szállítás ingyenes. A ténylegesen fizetendő vásárlási érték nem tartalmazza az utánvét értékét és a betétdíj értékét sem.

A szállítás díja megrendelésenként 50 kg összsúly rendelése felett értékhatártól függetlenül az MPL Futárszolgálat választása esetén 1.890 Ft (ezernyolcszázkilencven forint), a SPRINTER futárszolgálat választása esetén 1.890 Ft (ezernyolcszázkilencven forint). 30.000 Ft ténylegesen fizetendő rendelési összérték alatt és egyben 50 kg összsúly felett - abban az esetben is, ha a megrendelés logisztikai vagy technikai okokból több csomagban kerül kiszállításra - a szállítás díja az MPL Futárszolgálat választása esetén 3.780 Ft (háromezer hétszáznyolcvan forint), a SPRINTER futárszolgálat választása esetén 4.180 Ft (négyezeregyszáznyolcszáznyolcvan forint).

Csomagponton történő átvétel esetén, a szállítás díja 30.000 Ft (harmincezer forint) ténylegesen fizetendő rendelési összértékig megrendelésenként az MPL Futárszolgálat választása esetén 990 Ft (kilencszázkilencven forint), a SPRINTER

futárszolgálat választása esetén 1.090 Ft (ezerkilencven forint). 30.000 Ft ténylegesen fizetendő rendelési összérték felett, a szállítás ingyenes.

- 5.13. Amennyiben a szállítással kapcsolatban bármilyen további információra van szüksége, úgy az MPL Általános Szerződési Feltételei elérhető és letölthető a <https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf> illetve a SPRINTER Általános Szerződési Feltételei elérhető és letölthető a <http://www.sprinter.hu/segedanyagok/dijakaszf> oldalon.
- 5.14. A Webáruházból megrendelt termék kiszállítása kizárólag Magyarország területére, létező magyarországi címre történik. A megrendelt termék(ek) postafiók címre vagy postahivatalba történő közvetlen kézbesítésére nincs lehetőség. **(Figyelem! MPL Futárszolgálat választása esetén sem!)**
- 5.15. Cégünk egyik alappillére a környezettudatosság és gazdaságosság. Ennek érdekében, ellenkező bizonyításig vélelmezzük azt, hogy a felhasználó (Vásárló) nem kívánja átvenni a webáruházunkból rendelt csomagját, ha egy felhasználó (Vásárló) által, illetve több felhasználó által, de egy lakcímről megrendelt csomag legalább háromszor raktárunkba át nem vett csomagként visszaérkezik. Ezen esetek megvalósulása esetén, a további vásárlásaira korlátozást vezetünk be, miszerint a fizetési módok kiválasztásánál utánvétes fizetést nem, csak előre fizetést áll módunkban elfogadni.

6. Elállás joga

- 6.1. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében a Vásárlónak joga van ahhoz, hogy a Szolgáltatóval kötött Szerződéstől 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélkül elálljon és visszaküldheti a terméket. A Napcsillag Kft. tájékoztatja a Vásárlót, hogy a webáruháza mellett a termékeit „ECOFAMILY” név alatt működő, országos üzlethálózatán keresztül üzlethelyiségeiben is értékesíti. Erre tekintettel a Vásárlónak a (45/2014 (II.26.) Kormányrendelet 24. § (4) bekezdése alapján módja van arra, hogy az elállás jogát a Napcsillag Kft. által üzemeltetett ECOFAMILY üzletekben is személyesen gyakorolja nyitvatartási időben, az elállással érintett áru egyidejű visszaadásával A Napcsillag Kft. által üzemeltetett ECOFAMILY üzletek címe és nyitvatartási ideje a <https://ecofamily.hu/uzletkeresointernetes> oldalon megtekinthető.
- 6.2. Az elállási határidő:
 - 6.2.1. attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vásárló vagy a Vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;
 - 6.2.2. több termék adásvétele esetén attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vásárló vagy a Vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi;
 - 6.2.3. több tételből vagy darabból álló termék adásvétele esetén attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vásárló vagy a Vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.

- 6.3. A Vásárló elállási jogát a szerződés megkötésének, létrejöttének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.
- 6.4. A fogyasztó nem gyakorolhatja az elállás jogát:
- 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;
 - olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
 - lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta.
- 6.5. A Vásárló elállási jogát erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával vagy – választása szerint – a jelen ÁSZF 1. számú mellékletét képező elállási nyilatkozatminta felhasználásával gyakorolhatja. A Vásárló elállási joga gyakorlásáról a termék visszaküldésével egyidejűleg a visszaküldési űrlapon is nyilatkozhat.
- 6.6. A Vásárló, amennyiben az elállás jogát NEM a Napcsillag Kft. által üzemeltetett ECOFAMILY üzletek valamelyikében gyakorolja személyesen, a Vásárló, akkor az elállási jog gyakorlására vonatkozó nyilatkozatát – postai úton, vagy e-mail útján – köteles eljuttatni a Szolgáltató alábbi elérhetőségeinek valamelyikére:

Postai cím: Napcsillag Kft., 8441 Márkó, Iparos u. 12.

E-mail: webshop@ecofamily.hu

- 6.7. A Vásárló határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a 6.1. pontban megjelölt elállási határidő lejárta előtt elállási nyilatkozatát a Szolgáltató 6.5. pontban foglalt elérhetőségeinek valamelyikére eljuttatja.
- 6.8. Ha a Vásárló a Szerződéstől eláll, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszatéríti a Vásárló által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a szállítási költséget is. A Szolgáltató a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg a terméket vissza nem kapta vagy a Vásárló nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a Szolgáltató a kettő közül a korábbi időpontot veszi figyelembe.
- 6.9. A Szolgáltató a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat – a Vásárlót e fizetési mód alkalmazásából adódóan semmilyen többletköltség nem terheli.
- 6.10. A Vásárló köteles a terméket a Szolgáltatónak késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszaküldeni. A visszaküldési határidő betartottnak minősül, ha a Vásárló a 14 (tizennégy) napos határidő letelte előtt a terméket a Szolgáltatónak elküldi. A Vásárló a visszaküldéshez saját költségére, az általa tetszőleges szállítási módot (postai utat, futárszolgálatot) veheti igénybe. A termék visszaküldésének,

visszaszolgáltatásának közvetlen költsége a Vásárlót terheli. A Vásárló a terméket az alábbi címre küldheti vissza:

Napcsillag Kft. 8441 Márkó, Iparos u. 12.

Amennyiben a Vásárló az MPL futárszolgálatot vette igénybe a csomag/termék küldése kapcsán, abban az esetben a csomag/termék visszaküldésének módjáról és folyamatáról az MPL <https://webcik.posta.hu> internetes oldalán tájékozódhat.

- 6.11. A Vásárló az elállási nyilatkozatmintán, illetve az elállásra vonatkozó egyéb nyilatkozatán megjelölheti a visszaküldés okát, azonban ennek elmaradása a Vásárló elállási jogát nem érinti.
- 6.12. A Vásárló a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért kizárólag akkor felel, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

7. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában meg kell felelnie a 373/2021. (VI.30.) Korm.rendeletben foglalt követelményeknek.

Nem teljesít hibásan a Szolgáltató:

- ha a Vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy
- a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fogyasztó és vállalkozás között áru adásvételére vagy digitális tartalom szolgáltatására kötött szerződések esetén ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. E bekezdés a digitális elemeket tartalmazó árura is alkalmazandó.

7.1. Kellékszavatosság

7.1.1. Vásárló a Szolgáltató hibás teljesítése esetén – ha a hiba már a termék átvételekor létezett – a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai és a 373/2021. (VI. 30.) kormányrendelet sajátos szabályai szerint. A Vásárló – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

7.1.1.1 A Vásárló kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha az általa választott igény teljesítése a Termék jellegénél fogva lehetetlen vagy nem értelmezhető, vagy az a Szolgáltatónak – más kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne;

- 7.1.1.2 Ha a Vásárló a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy ha a hibajavítás mint kellékszavatossági igény értelmezhető és a hiba javítható, a hibát a Szolgáltató költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja. Fogyasztó és vállalkozás közötti ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.
- 7.1.1.3 A Vásárló a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy kicserélést nem vállalta vagy annak megfelelő határidőn belül nem tud eleget tenni, vagy a Vásárló kijavításhoz vagy kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt, vagy a kijavítás vagy kicserelés, mint kellékszavatossági igény a Termék jellegénél fogva nem értelmezhető, vagy lehetetlen. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
- 7.1.1.4 A Szolgáltató megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserelés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a vállalkozásnak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.
- 7.1.1.5 A fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha
- a Szolgáltató nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az következő feltételeket: (Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áruk visszavételét; a kijavítás vagy kicserelés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserelésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését)
 - a Szolgáltató megtagadta a 7.1.1.4. pont alapján az áru szerződésszerűvé tételét
 - ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét
 - a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
 - a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni
- 7.1.2. A Vásárló, amennyiben erre a Termék jellegénél fogva van lehetőség, az általa választott kellékszavatossági jogáról egy másikra áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

- 7.1.3. A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 (kettő) hónapon belül a Szolgáltatóval közölni. A Vásárló a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait nem érvényesítheti.
- 7.1.4. Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a fogyasztó közölte a hibát a Szolgáltatóval.
- 7.1.5. A fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania.
- 7.1.6. A Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.
- 7.1.7. A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatásnak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.
- 7.1.8. A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.
- 7.1.9. A kellékszavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

7.2. Termékszavatosság

- 7.2.1. Ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának elérhetőségein (webshop@ecofamily.hu) keresztül.
- 7.2.2. Termékszavatossági igényként a Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.
- 7.2.3. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
- 7.2.4. Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti, e határidő elteltével a Vásárló ezt a jogosultságát elveszti.
- 7.2.5. A Vásárló termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. Termékszavatossági igény érvényesítése esetén a termék hibáját a Vásárlónak kell bizonyítania.

- 7.2.6. 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.

- 7.2.7. A Vásárló ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, ugyanakkor termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval (forgalmazóval) szemben érvényesítheti.

7.3. Jótállás

- 7.3.1. A Szolgáltatót az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (továbbiakban: rendelet) alapján a Ptk. szerinti Fogyasztó és Szolgáltató közötti szerződés keretében eladott 1. mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek (továbbiakban: fogyasztási cikkek) tekintetében jótállási kötelezettség terheli többek között:

- **10 000 forintot elérő eladási árú háztartási készülékek**, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
- **10 000 forintot elérő eladási árú villamos energiával működtetett konyhai kisgépek**, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpíró, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rottyogatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcornkészítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;
- **10 000 forintot elérő eladási árú gázkészülékek**, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázszámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
- **10 000 forintot elérő eladási árú motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök**, így különösen kapálógép, fűnyíró, fűkasza, tologató fűnyíró;
- **10 000 forintot elérő eladási árú motoros kézi szerszámok**, így különösen láncfűrész, fűrógép, ütvefűrógép, sarokkösörű, körfűrész, gyalu;
- **10 000 forintot elérő eladási árú legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek**;

- **10 000 forintot elérő eladási árú egészségmegőrző termékek és eszközök**, így különösen elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz;
- **10 000 forintot elérő eladási árú közlekedési eszközök**, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
- **10 000 forintot elérő eladási árú motoros vízi járművek**;
- **10 000 forintot elérő eladási árú gyermekgondozási cikkek**, így különösen pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
- **10 000 forintot elérő eladási árú gyermekmegfigyelő berendezések**, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiőrző;
- **10 000 forintot elérő eladási árú gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatra**;
- **10 000 forintot elérő eladási árú világítástechnikai termékek**, így különösen lámpatest, fényforrás;
- **10 000 forintot elérő eladási árú biztonsági riasztó- és jelzőberendezések**;
- **10 000 forintot elérő eladási árú elektronikus hírközlő végberendezések**, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;
- **10 000 forintot elérő eladási árú híradástechnikai készülékek**, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék, műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;
- **10 000 forintot elérő eladási árú információtechnikai készülékek**, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkener, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkener, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számítógép, zsebszámológép;
- **10 000 forintot elérő eladási árú irodatechnikai berendezések**, így különösen iratmegsemmisítő, fénymásoló, laminálógép;
- **10 000 forintot elérő eladási árú írásvetítők és filmtechnikai berendezések**, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;
- **10 000 forintot elérő eladási árú optikai eszközök**, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;
- **10 000 forintot elérő eladási árú hangszerek**;
- **10 000 forintot elérő eladási árú órák és ékszerek**;
- **10 000 forintot elérő eladási árú bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok**;
- **10 000 forintot elérő eladási árú mérőműszerek, generátorok, tápegységek**;
- **10 000 forintot elérő eladási árú lőfegyverek**;
- **10 000 forintot elérő eladási árú sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök**;
- **10 000 forintot elérő eladási árú villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök**, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epilátor, villanyborotva;

- **50 000 forintot elérő eladási árú nemes és félnemes szőrmésbőrből készült szőrmeruházati termékek;**
- **10 000 forintot elérő eladási árú nyílászárók,** így különösen ablak, kül- és beltéri ajtó, garázsajtó;
- **10 000 forintot elérő eladási árú árnyékolástechnikai eszközök,** így különösen kézi vagy motoros meghajtású redőny, relaxa, napellenző, szalagfüggöny;
- **10 000 forintot elérő eladási árú kaputelefon, kamerás megfigyelőrendszer;**
- **10 000 forintot elérő eladási árú garázkapu és egyéb kapu meghajtás, vezérlés;**
- **10 000 forintot elérő eladási árú zuhanykabin, kád, csaptelep;**
- **10 000 forintot elérő eladási árú napkollektor, napelemrendszerek;**
- **10 000 forintot elérő eladási árú játék hoverboard, játék elektromos roller, játék drón;**
- **10 000 forintot elérő eladási árú külön jogszabályban nyílt kategóriába sorolt drónok;**
- **10 000 forintot elérő eladási árú, az előzőekben felsorolt termékcsoporthoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei.**

7.3.2. A jótállási kötelezettség teljesítése azt a Szolgáltatót terheli, amelyet a Fogyasztóval kötött szerződés, a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy Fogyasztónak minősül. PTK szerinti Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

7.3.3. A jótállás időtartama:

- a. 10 000 forintot elérő, , de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év.
- b. 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. Kivétel, a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Fogyasztó/Fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk Fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a Fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

7.3.4. A Fogyasztó jótállásból eredő jogait a jótállási jeggyel érvényesítheti, amelyet a Napcsillag Kft. bocsát a vásárló rendelkezésére olyan jótállási jegy formájában, ami a jótállási határidő végéig biztosítja tartalmának jól olvashatóságát. Ugyanakkor a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A Napcsillag Kft. a megfelelő jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a Vásárló részére.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a Fogyasztó általi visszaszolgáltatása. Kivételt képez, amikor a jótállási jegy rendelkezésre bocsátása elmarad, ilyen esetben a Fogyasztó a szerződés megkötését az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlával vagy nyugtával – bizonyíthatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek. Az Eladó önkéntes jótállási vállalása a kötelező jótállás időtartama alatt nem tartalmazhat a fogyasztóra nézve olyan feltételeket, amelyek hátrányosabbak azoknál a jogoknál, amelyeket a kötelező jótállás szabályai biztosítanak. Ezt követően azonban az önkéntes jótállás feltételei szabadon állapíthatóak meg, azonban a jótállás ebben az esetben sem érintheti a fogyasztó jogszabályból eredő – így köztük a kellékszavatosságon alapuló jogainak fennállását.

7.3.5. A Fogyasztó jótállás alapján – választása szerint – az alábbi igényeket érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben:

- A Fogyasztó kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha az általa választott igény teljesítése lehetetlen vagy az a Szolgáltatónak – más jótállási igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne.
- Ha a Fogyasztó a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére a Fogyasztó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja.
- A Fogyasztó a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy kicserélést nem vállalta, vagy annak megfelelő határidőn belül nem tud eleget tenni, vagy a Fogyasztó kijavításhoz vagy kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

7.3.6. Kijavítás iránti igény teljesítésekor a Szolgáltatónak – vagy a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálatnak a jótállási jegyen, vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

- a. a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját,
- b. a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá
- c. a termék Fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját.

7.3.7. Kicserélés iránti igény teljesítésekor a Szolgáltatónak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

7.3.8. A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni.

- 7.3.9. Ha a Fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól számított 3 (három) munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
- 7.3.10. Ha a meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.
- 7.3.11. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában, a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.
- 7.3.12. Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.
- 7.3.13. Kicserélés vagy elállás esetén a Fogyasztó nem köteles megtéríteni a terméknek azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye.
- 7.3.14. A Fogyasztó választott jótállási jogáról egy másikra áttérhet, az áttérés költségét azonban a Fogyasztó viseli, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.
- 7.3.15. A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
- 7.3.16. A Fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem

érvényesíthet, ugyanakkor a Fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a 10.1. és a 10.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

7.3.17. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

Az ÁSZF 7.3. pontjában nem érintett kérdésekben a PTK., a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet és az ide vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadók.

8. Panaszkezelés és egyéb jogérvényesítő lehetőségek

8.1. A Vásárló a termékkel vagy a NAPCSILLAG Kft. tevékenységével kapcsolatos vásárlói/fogyasztói kifogásait - írásban, szóban, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt - az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

NAPCSILLAG Kft.

cím: 8400 Ajka, Hársfa utca 1. b. ép.

tel.: +36 20 777 1088

e-mail: webshop@ecofamily.hu

8.2. A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan, vagy ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor az NAPCSILLAG Kft. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt megőriz.

8.3. A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

8.4. Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint jár el. A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

8.5. A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja, azaz ezen határidőn belül a vásárlói panaszra adott válasz postai továbbítása iránt (feladás) intézkedik.

8.6. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja a Vásárlót az elutasítás indokáról, valamint arról, hogy a Vásárló a panasz jellegétől függően mely hatóság, vagy békéltető testület eljárást kezdeményezheti.

8.7. Amennyiben a Szolgáltató és a Vásárló között esetlegesen fennálló jogvita a Szolgáltatóval folytatott tárgyalások során nem rendeződik, a Vásárló bírósági eljárást kezdeményezhet, továbbá – amennyiben a Vásárló fogyasztónak minősül –

fogyasztói jogvita esetén az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Vásárló számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál,
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

Budapesti Békéltető Testület

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Budapest

Elérhetőség:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.

Telefonszám: 06-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: bekeltet.bkik.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Pécs

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Elérhetőség:

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Miskolc

Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Elérhetőség:

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: bekeltetes.borsodmegye.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Szeged

Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Elérhetőség:

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

Honlap: bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Székesfehérvár

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Elérhetőség:

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám:06-22-510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Győr

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye,

Vas vármegye, Zala vármegye

Elérhetőség:

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Honlap: bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Debrecen

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye,

Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Elérhetőség:

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Honlap: hmbekeltetes.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Pest Vármegye

Elérhetőség:

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefonszám: 06-1-792-7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: panaszrendezes.hu

- 8.8. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

- 8.9. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a Békéltető Testület eljáró tanácsának elnöke által megküldött értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozni a fogyasztónak minősülő Vásárló igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását illetően, nyilatkozatában meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolnia szükséges azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.
- 8.10. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a Szolgáltató a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a Szolgáltató székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, az a Szolgáltató együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.
- 8.11. A leírtakon felül a Szolgáltató tájékoztatja a Vásárlókat, hogy az Európai Parlament és Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló 524/2013/EU rendeletével létrehozta az ún. online vitarendezési platformot. E platform célja, hogy elősegítse a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljáráson kívüli online rendezését.
- 8.12. Annak érdekében, hogy a fogyasztók széles köre előtt ismert legyen az online vitarendezési platform létezése, az Unióban letelepedett és online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek a weboldalukon a platformra vezető elektronikus linket kell elhelyezniük. Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik a fent hivatkozott EU rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén, így magyarul is. Az online vitarendezési platform elektronikus linkje <http://ec.europa.eu/odr>
- 8.13. Amennyiben a Vásárló, mint fogyasztó nem fordult békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell a fogyasztónak megindítani, amely keresetlevélhez csatolni kell különösen azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. A Szolgáltató webáruháza Magyarországon működik és karbantartását is itt végzik, azonban a Webáruház más országból is meglátogatható. A felek között jelen ÁSZF alapján létrejövő jogviszonyokra és/vagy a felek között kialakuló jogvitákra az

irányadó jog a magyar jog. Amennyiben a Vásárló fogyasztónak minősül, úgy a Pp. 26.§ (1) bekezdés alapján a fogyasztóval szemben jelen szerződésből eredő vitás ügyekben a fogyasztó belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes. Egyéb ügyekben a Szolgáltató székhelye szerinti illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróságot kötik ki a felek, mint illetékes bíróságot.

9. Termék(ek) visszaküldése Szolgáltató részére

9.1. Sérült, vagy hibás termék(ek) visszaküldésére csak tartós fogyasztási cikk(ek) esetén tartunk igényt, egyéb termékek esetében elegendő a sérülés, vagy hiba hitelt érdemlő igazolása Szolgáltató felé, a termék visszaküldését a Szolgáltató nem kéri. Hibás vagy Vásárló által kifogásolt termék(ek) visszaküldésével egyidejűleg a Vásárló a Szolgáltató felé legalább az alábbi adatok írásbeli (email/papír alapú) közlésére köteles:

- megrendelő személyes adatai (neve, címe, email címe, telefonszáma),
- megrendelés időpontja;
- Számla száma: (a számla száma a számla jobb felső sarkában a „Számlasorszám” felirat alatt található 7 számjegyből, és 2 betűből álló jelsor)
- visszaküldött termék(ek) megnevezése, mennyisége,
- a panasz pontos leírása, fotóval vagy más módon történő igazolása, valamint a
- Vásárlói igény (elállás, vagy csere) pontos, konkrét megjelölése.

9.2. A panaszkezelési eljárást – a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletét képező – Visszaküldési űrlap kitöltése jelentősen meggyorsítja, ezért ennek használata és Szolgáltató részére történő megküldése javasolt. (Visszaküldési űrlap kitöltése esetén további adat (ld. 9.1.) megadására nincs szükség).

9.3. A Vásárló a termék(ek) visszaküldéséhez tetszőleges szállítási módot (postai utat, futárszolgálatot) vehet igénybe. A termék(ek) visszaküldésének közvetlen költsége a Vásárlót terheli. A Vásárló a terméke(ke)t az alábbi címre küldheti vissza:

Napcsillag Kft.
8441 Márkó, Iparos u. 12.

10. Szerzői jogok

10.1. Miután a www.ecofamily.hu mint weboldal és annak tartalma szerzői jogi műnek minősül és/vagy iparjogvédelmi oltalom alatt áll, tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánosságához történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül. A

weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

- 10.2. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre, valamint az internetes reklámfelületeire.
- 10.3. Tilos a www.ecofamily.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.ecofamily.hu weboldal vagy annak bármely része módosítható vagy indexelhető.
- 10.4. A www.ecofamily.hu név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató írásos hozzájárulásával lehetséges.

11. Adatkezelési szabályok

- 11.1. A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon: www.ecofamily.hu

12. Vegyes rendelkezések

- 12.1. Szolgáltató és a Vásárló vitás ügyeket elsősorban békés úton próbálják rendezni. Vásárló és a Szolgáltató a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó, megegyezéssel 30 (harminc) naptári nap alatt nem rendezhető esetleges jogvitákra nézve kikötik az ÁSZF 8.13. pontjában megjelölt Bíróság illetékességét.
- 12.2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.
- 12.3. A NAPCSILLAG Kft. a weboldala működése során esetlegesen, bármely okból felmerülő szoftverhibákért felelősséget nem vállal. Hiba esetén a Szolgáltató kéri Vásárlóit, hogy a hiba lehető legrövidebb időn belüli elhárítása, illetve a szükséges intézkedések megtétele érdekében szíveskedjenek tájékoztatni az Szolgáltatót a 8.1. pontban megadott elérhetőségek valamelyikén.
- 12.4. Szolgáltató megfelel a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELET-nek.

Budapest, 2024.09.01.

Elállási nyilatkozat

*(Kérjük, csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza) 45/2014. (II. 26.)
Korm. rendelet*

Szolgáltatói tájékoztatás

Elállás esetén kérjük olvassa el a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek (ÁSZF) idevonatkozó rendelkezéseit. Kérjük csak azokat a termékeket küldje vissza elállás esetén, amiket az ÁSZF 9.1. pontja meghatároz.

Webáruház adatai termék visszaküldése esetén:

Visszaküldési cím: Napcsillag Kft. 8441 Márkó, Iparos u. 12.

E-mail: webshop@ecofamily.hu

Telefon: +36 20 777 1088

Amennyiben a Vásárló az elállási jogát a Termék átvételét követően, de törvényes határidőn belül gyakorolta, és az általa vásárolt termék az ÁSZF 9.1. pontja alapján visszaküldendő, a Szolgáltató a Vásárló részére visszatérítendő összeget mindaddig visszatartja, amíg a termék beérkezik a Vásárlótól, a fenti szolgáltatói címre, illetve amíg nem kapunk igazolást a Vásárlótól, hogy a terméket a fenti címre visszaküldte. A Vásárló a termék visszaküldéséhez saját költségére tetszőleges szállítási módot (postai utat, futárszolgálatot) vehet igénybe. A termék(ek) visszaküldésének közvetlen költsége a Vásárlót terheli.

Amennyiben a Vásárló a megrendelése során bankkártyával, illetve előre utalással fizetett, akkor nincs további teendője, a pénz visszatérítése a Szolgáltató által ismert bankszámlára történik. Amennyiben készpénzzel fizetett, a Szolgáltató a visszatérítést a Vásárló tulajdonában lévő bankszámlára, vagy postai utalványon történő kifizetéssel teljesíti.

Vásárló elállása

Fenti tájékoztatást tudomásul véve és Szolgáltató ÁSZF-jében foglaltakat megismerve alulírott kijelentem, hogy élek elállási jogommal az alábbi termék(ek) adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Termék megnevezése	Termék mennyisége
Rendelés száma:	Átvétel időpontja:
Vásárló neve:	Vásárló címe:

A termék(ek) vételárának visszatérítését az alábbi bankszámlára kérem:

A bankszámla tulajdonosa:.....

Bankszámlaszám: _____ - _____ - _____

Kérem, és hozzájárulok, hogy a Szolgáltató az általam megadott bankszámlára teljesítse a visszatérítést.

Kelt:

Vásárló aláírása

Aláírás kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén szükséges

Visszaküldési űrlap

Visszaküldéssel érintett termékek felsorolása, megrendelés beazonosítása

(Vásárló tölti ki):

Termék megnevezése	Termék mennyisége (db)	Megjegyzés (mi a termék hibája?)
Rendelés száma:		Vevőszám:
Megrendelés dátuma:		Szállítólevél száma, dátuma:

Termékek visszaküldésének oka (kérem karikázza be a megfelelő okot; Vásárló tölti ki)

**1./ Hibás, vagy sérült a termék
kérem annak cseréjét**

**2./ A fent megjelölt termék(ek) esetében a
vásárlástól elálllok**

Szolgáltatói tájékoztatás

Kérjük olvassa el a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek (ÁSZF) sérült, vagy hibás termék cseréjére, illetve az elállásra vonatkozó rendelkezéseit. Kérjük csak azokat a termékeket küldje vissza elállás esetén, amiket az ÁSZF 9.1. pontja meghatároz.

Webáruház adatai termék visszaküldése esetén:

Visszaküldési cím: Napcsillag Kft. 8441 Márkó, Iparos u. 12.

E-mail: webshop@ecofamily.hu

Telefon: +36 20 777 1088

Amennyiben a Vásárló az elállási jogát a Termék átvételét követően, de törvényes határidőn belül gyakorolta, és az általa vásárolt termék az ÁSZF 9.1. pontja alapján visszaküldendő, a Szolgáltató a Vásárló részére visszatérítendő összeget mindaddig visszatartja, amíg a termék beérkezik a Vásárlótól, a fenti szolgáltatói címre, illetve amíg nem kapunk igazolást a Vásárlótól, hogy a terméket a fenti címre visszaküldte.

A Vásárló a termék visszaküldéséhez saját költségére tetszőleges szállítási módot (postai utat, futárszolgálatot) vehet igénybe. A termék(ek) visszaküldésének közvetlen költsége a Vásárlót terheli.

Amennyiben a Vásárló elállási jogával él, és a megrendelése során bankkártyával, illetve előre utalással fizetett, akkor nincs további teendője, a pénz visszatérítése a Szolgáltató által ismert bankszámlára történik. Amennyiben készpénzzel fizetett, a Szolgáltató a visszatérítést a Vásárló tulajdonában lévő bankszámlára, vagy postai utalványon történő kifizetéssel teljesíti.

A postai utalványon történő visszafizetéshez az ügyfélszolgálat áll rendelkezésére: e-mail:

webshop@ecofamily.hu

Telefonszáma: +36 20 777 1088 [Hétfő-Péntek: 8:00-16:00]

CSAK abban az esetben kitöltendő a Vásárló részéről, ha a Vásárló elállási jogával élt, és bankszámlára kéri a vételár utalását!

Alulírott, kérem, és hozzájárulok, hogy a Szolgáltató az általam megadott bankszámlára teljesítse a vételár visszatérítését.

A bankszámla tulajdonosa:.....

Bankszámlaszám: _ _ _ _ _ - _ _ _ _ _ - _ _ _ _ _

Kelt:

aláírás

Aláírás kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén szükséges