

Általános szerződési feltételek

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 természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany (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

Adószáma: 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.

Unas Onlie Kft.

Székhely: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.

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, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet, 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 2026.10.01. 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 Webáruházát 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 „Ember” ikon alatt a „Regisztráció” fülre kattintva indítható el. A regisztráció során szükséges megadnia az ott kért céges- vagy személyes adatait (név, e-mail cím, jelszó, kapcsolattartó adatok) és a számlázási és szállítási adatokat. A „Regisztráció” gombra kattintva létrejön személyes ügyfélfiókja. A Szolgáltató hírlevelére a vásárló a saját e-mail címe megadásával iratkozhat fel, amelyről a bármikor leiratkozhat. (Id.4.9. 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 Baba-mama termékek, speciális táplálkozási igényeknek megfelelő termékek, valamint könyvek is megtalálhatóak – de kínálatunkat a jövőben is a vásárlói igényekhez igazodva igyekszünk folyamatosan bővíteni. Termékkínálatunkban szerepelnek energitalok és alkoholtartalmú italok is. Az alkoholtartalmú termékek – és más olyan termékek tekintetében, melyek értékesítése jogszabály rendelkezése alapján 18 éven aluliak számára tilos - 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 kiszemelése. 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 érhető el. A termék adatlapján megjelenő képeken látható csomagolás egyes esetekben eltérhet a kiszállított termék tényleges csomagolásától a gyártó által időközben esetlegesen eszközölt változtatások miatt.

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. A termék adatlapján, a termék egyes üzletekre vonatkozó készletének feltüntetése tájékoztató jellegű, nem garantálja a termék tényleges elérhetőségét az adott üzletben.

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. A termékinformációk rendszeresen frissítésre kerülnek, amely azonban a Vásárló jogait semmilyen módon nem csorbitja.

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 forintot kívül más fizetőeszközt (pl.eurot) nem fogad el. A Szolgáltató Ecofamily és Ecofamily City üzleteiben, valamint a Webáruházban elérhető termékkínálat, árak és akciók eltérhetnek egymástól. 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 300.000 Ft (háromszázezer 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 választott szállítási módtól, a rendelés értékétől, súlyától és az aktuális szállítási díjszabástól függően szállítási költséget számít, 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. Az egyes szállítási módokhoz kapcsolódó díjak eltérőek lehetnek. 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 és más olyan termékek tekintetében, melyek értékesítése jogszabály rendelkezése alapján 18 éven aluliak számára tilos (például jogszabály által meghatározott energitalok értékesítése 18 éven aluliak számára tilos) az alábbi szabályokkal együtt kell figyelembe venni és betartani.

3.11. Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 16/A § bekezdés értelmében, a gyermek-és fiatalokorúak védelme érdekében, a Szolgáltatónak TILOS tizenkilencedik életévét be nem töltött személy részére alkoholtartalmú italterméket értékesíteni, illetve kiszállítani. Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 16/A § (1a) bekezdés értelmében, a gyermek-és fiatalokorúak védelme érdekében, a Szolgáltatónak TILOS tizenkilencedik életévét be nem töltött személy részére meghatározott összetételű energitalt értékesíteni, illetve kiszállítani.

3.12. Tájékoztatjuk, hogy alkoholtartalmú italterméket és más olyan terméket melynek értékesítése jogszabály rendelkezése alapján

18 éven aluliak számára tilos, 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 és más olyan terméket melynek értékesítése jogszabály rendelkezése alapján 18 éven aluliak számára tilos 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 vagy más olyan terméket melynek értékesítése jogszabály rendelkezése alapján 18 éven aluliak számára tilos (akár több más termékkel együtt) rendel, a Vásárló köteles gondoskodni arról, hogy a rendelést ő maga, vagy képviselőjében más nagykorú személy vegye át. Amennyiben a megrendelés alkoholtartalmú italtermék, vagy más olyan termék melynek értékesítése jogszabály rendelkezése alapján 18 éven aluliak számára tilos, a rendelést szállító személy kérheti a rendelést átvevő személytől jogosultsága és életkora igazolását, és amennyiben a rendelést átvevő személy életkorát nem igazolja, a rendelést szállító személy megtagadhatja a rendelés átadását. Jelen pont szerinti vásárlói kötelezettségek esetleges elmulasztásából eredő következményeket a Vásárló viseli (különösen: az át nem vett, át nem adható rendelés kiszállításának, visszaszállításának, vagy esetleges ismételt kiszállításának költségei). Jelen pontban részletezett vásárlói kötelezettségek megszegéséből eredő következményekért a Szolgáltató a felelősségét kizárja.

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 úgynevezett háztartási mennyiséget. Ennek érdekében termék kategóriánként eltérő háztartási limitet állítottunk be. Amennyiben cégként vagy közületi és/vagy mennyiségi és/vagy értékhatárt meghaladó megrendelést szeretne leadni, kérjük előzetesen vegye fel webshop ügyfélszolgálatunkkal a kapcsolatot.

3.16. A webáruház lehetőséget biztosíthat a vásárlók számára, hogy az általuk megvásárolt termékeket értékeljék, pontozzák, valamint szöveges véleményt fűzzenek hozzájuk.

A Szolgáltató a vásárlást követően elektronikus levélben felkérheti a vásárlót arra, hogy értékelje az általa korábban megrendelt termékeket. Az értékelés megadása minden esetben önkéntes.

A vásárló az értékelés során pontszámot adhat a terméknek, valamint szöveges véleményt fűzhet hozzá. A vásárló jogosult meghatározni azt a nevet vagy becenevet, amely alatt a véleménye a webáruház felületén megjelenik.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a beküldött véleményeket közzététel előtt ellenőrizze (moderálja). A moderálás célja annak biztosítása, hogy a közzétett tartalom megfeleljen a jogszabályoknak, valamint a jelen ÁSZF rendelkezéseinek. A moderálás jellemzően rendszeres időközönként történik.

A Szolgáltató jogosult visszautasítani vagy eltávolítani azokat a véleményeket, amelyek különösen:

- nem az adott termékkel kapcsolatosak,
- obszcén, sértő, gyűlöletkeltő vagy jogszabályba ütköző kifejezéseket tartalmaznak,
- más személy jogait vagy jó hírét sérthetik,
- reklámot vagy promóciós tartalmat tartalmaznak.

Tehát a Szolgáltató nem köteles minden beküldött véleményt közzétenni.

A vásárló a vélemény beküldésével szavatolja, hogy az általa közzétett tartalom nem sérti harmadik személy jogait, jogos érdekeit, valamint megfelel a hatályos jogszabályoknak.

A Szolgáltató jogosult a véleményeket a webáruház felületén az adott termék oldalán megjeleníteni.

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. A megvásárolható termékek az 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” felírra 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.

A Szolgáltató a regisztrált Vásárló által összeállított, azonban megrendeléssel nem véglegesített kosár esetén a megrendelés megszakítását és a kosár elhagyását követően egy alkalommal, a kosár elhagyásától számított 48 órán belül, emlékeztető e-mailt küldhet (de nem köteles) a Vásárló részére. Az emlékeztető e-mail célja a Vásárló tájékoztatása a félbehagyott vásárlásról, valamint a vásárlási folyamat befejezésének megkönnyítése. Az értesítés nem jár megrendelési kötelezettséggel a Vásárló részéről. A Szolgáltató tájékoztatja a Vásárlót, hogy az emlékeztető e-mail kiküldése akadályba ütközhet, elmaradhat ezért az emlékeztető kiküldése a Szolgáltatónak nem kötelezettsége.

Ha a Vásárló további termékeket kíván a virtuális kosarához hozzáadni, úgy az oldalon maradván, vagy megszakított rendelés, kosár elhagyás esetén az oldalra visszatérve folytathatja vásárlását. Ha úgy dönt, hogy befejezi a tájékozódást, a „Megveszem” 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 oldalán a Vásárló módosítani tudja a megrendelést: a termék mennyiségét növelheti, csökkentheti; tételt tud törölni a kosárból. Házhozszállítás esetén egy rendelés maximális súlya a 120 kg -ot nem haladhatja meg. Csomagautomatába történő megrendelések esetén GLS csomagautomatánál a maximális csomagsúly 20 kg, míg MPL csomagautomatánál a maximális súly 19 kg lehet. A maximális térfogata mindkét esetben 0,029m³ lehet. A csomagautomatába történő megrendelések esetén egy csomag maximális terjedelme 38cm*28cm*28cm lehet.

4.5. Adatok megadása: A Vásárló a megrendelés véglegesítését, a kosár ellenőrzését követően a „Megrendelés” felírra 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 céges- vagy személyes adatait (név, e-mail cím, jelszó, kapcsolattartó adatok) és a számlázási-, szállítási adatait.

4.6. Szállítás és fizetés: A Webáruházban megrendelt termék(ek) kifizetése és szállítása a Vásárló választása szerint történhet. A vásárló a szállítási módot a 5.1 pont szerint választhatja ki, a fizetési mód - Vásárló választása szerint - történhet bankkártyás előre fizetéssel (Simplepay) vagy Applepay, Googlepay előre fizetéssel, történhet utánvétellel a kiszállítást teljesítő futárnak bankkártyával vagy készpénzben. Tájékoztatjuk a Vásárlókat, hogy 5 Ft alatti összegű csomagok esetén a bankkártyás fizetés lehetősége nem biztosított, ezen rendelések kizárólag utánvétes fizetési móddal teljesíthetők. MPL/GLS Csomagautomatába történő szállítás esetén csak előre fizetés lehetséges (a helyszínen a vásárlás ellenértékét a vásárló nem tudja kiegyenlíteni). A szolgáltató utánvétellel történő fizetési mód választása esetén díjat számol fel, melynek összege a Megrendelés összegzésben kerül feltüntetésre. A vásárló a „Tovább” gomb megnyomásával fogadja el az utánvétellel 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. [Bankkártyát elfogadó cégek listája](#)

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:

Vezetéknéve

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: [Üzletszabályzat, ÁSZF - SimplePay](#)

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 Unas Online Kft. (székhely: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.), 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 akciót tartalmazó, ingyenes, elektronikus úton küldött hírlevelére bármikor lehetősége van feliratkozni a weboldal alján található „Hírlevél feliratkozás” felírra 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 "Megrendel" 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 (ld. 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 helyezett a kosarába, 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 az adott cellára 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 e-mailt.

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.

4.18. A Szolgáltató a megrendelt termékekről elektronikus számlát állít ki és a Vásárló által megadott e-mail címre küldi meg.

5. Szállítás

5.1. A Webáruházban megrendelt termékek kiszállítását a Vásárló választása szerint a Magyar Posta Zrt. (továbbiakban MPL futárszolgálat) vagy a DPD Hungary Kft. vagy a GLS Hungary Csomag-Logisztikai Kft., vagy a FamaFirst Kft. (a továbbiakban: Szállító vagy DPD/MPL/GLS/Fama Futárszolgálat) végzi.

5.2. A megrendelt csomag(ok) feladásáról és a - megadott címre vagy a választott csomagpontra, illetve csomagautomatába történő - kiszállítás várható időpontjáról a Vásárlót elektronikus emailben tájékoztatjuk. A szállítás várható határideje a megrendelés felek általi véglegesítésétől számított várhatóan 5-7, de legfeljebb 14 munkanap. Az MPL futárszolgálat, vagy a DPD vagy a GLS, vagy a Fama Futárszolgálat 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 túlerheltség 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, vagy Csomagautomatába történő kiszállítást jelöl meg, a Vásárló a megrendeléshez szükséges adatok kitöltésekor választhatja ki a számára legmegfelelőbb aktuális Csomagpont, vagy Csomagautomata helyszínt. A Csomagpontok és Csomagautomaták listáját és elérhetőségeit az MPL Futárszolgálat ([Posta](#)) mindenkor közzéteszi honlapján.

5.4. Csomagpontra, vagy Csomagautomatába történő kiszállítás választása esetén az MPL Futárszolgálat a megrendelt termék(ek)et a Vásárló által megjelölt Csomagponthoz vagy Csomagautomatába szállítja, és a Vásárlónak ott van lehetősége átvennie megrendelését.

5.5. A megrendelés átvételére a Vásárlónak a Csomagpontba szállítás napjától számított 5 munkanapon belül van lehetősége.

A megrendelés átvételére a Vásárlónak a Csomagautomatába történő szállítás esetén a szállítás napjától számított 2 munkanapon belül van lehetősége, majd az automatához legközelebbi Postán még további 5 napon át átveheti a csomagját, melyről a Posta minden esetben értesítést küld.

5.6. Csomagküldeményének státuszát a csomagszám megadásával a [Magyar Posta Zrt. - Nyomkövetés](#) oldalon a csomagszám megadását követően tudja nyomon követni.

5.7. Az MPL Futárszolgálat, a DPD, a Fama Futárszolgálat illetve a GLS 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. szelethiány).

A Fama Futárszolgálat által végzett csomagolásmentes áruátadás esetén a sikeres kézbesítést a címzett vagy meghatalmazottja aláírásával elektronikus úton hitelesíti és igazolja. A gépkocsivezető az aláírás mellett kéri az átvevő nevének megadását, amit az elektronikusan tárolt adatok mellé berögzít. Az írni nem tudó, vagy az írásban akadályozott személy részére a Szolgáltató nagykorú tanú jelenlétében kézbesít.

5.8. Amennyiben a kiszállítás azért sikertelen, mert a címzett nem tudta átvenni a csomagot, az MPL Futárszolgálat, a DPD futár illetve a GLS a sikertelen kézbesítésről email-ben értesíti, valamint tájékoztatja, hogy a kiszállítást az ott megjelölt időpontban ismételten megkísérli. Az MPL Futárszolgálat, a DPD, Fama Futárszolgálat illetve a GLS futár a csomag címzetthez való eljuttatását összesen kettő alkalommal kíséri 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.

A DPD Futárszolgálat esetében amennyiben a Címzett nem tudja a küldeményt a második kézbesítési kísérlet alkalmával sem átvenni, 5 munkanapon belül át tudja venni a kézbesítési címének irányítószámához rendelt illetékes DPD depóban (kivéve azt az esetet, ha az így illetékes depó a 0171638-as depó - 1152 Budapest, Városliget u. 12. - lenne). Ha a rendelkezésre álló 5 munkanapon belül sem veszi át csomagját az illetékes DPD depóban, a Küldeményt a DPD a Feladónak visszaszállítja.

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 lelhető 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, a DPD, a Fama Futárszolgálat, illetve a GLS futár a kiszállítás helyszínén rögzíti a sikertelen kézbesítést az MPL/DPD/GLS/Fama Futárszolgálat 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 Vásárló jogosult eldönteni, hogy vagy a 6. pontban foglalt elállásra vonatkozó szabályok szerint áll a szerződéstől, vagy kellekszavatossági, illetve hibás teljesítéssel kapcsolatos jogokat kíván érvényesíteni. Ezekben az esetekben a Vásárló nem köteles a megrendelés átvételére. A hibás vagy sérült csomagolás tényéről, valamint a Vásárló ezzel kapcsolatos igényéről az MPL/GLS a kiszállítás helyszínén a fenti tényeket a rendszerében rögzíti, illetve a DPD futár a kiszállítás helyszínén ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. Csomagponton történő átvétel esetében a jegyzőkönyv felvétele a helyszínen történik.

Abban az esetben, ha a címzettnek az MPL, a DPD vagy a GLS 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 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 az MPL futárszolgálat esetén a serules@mpl.hu e-mail címre küldött levélben jelezheti az MPL részére, illetve a <https://www.dpd.com/hu/hu/kapcsolat> oldalon a „Sérült csomagot kaptam” menüpontban jelezheti a DPD részére, illetve a [GLS Panaszbejelentés](#) | [GLS Hungary](#) jelezheti a GLS részére. Mindhárom esetben a terméksérülés bejelentéséhez esetleírás (sérüléssel érintett termék megjelölése, a sérülés pontos leírása), a sérült terméket tartalmazó számla, és a sérült termék fényképeinek feltöltése (amelyből a sérülés és a sérüléssel érintett

termék is egyértelműen beazonosítható) és elküldése szükséges. (Figyelem! Kérjük együttműködését a hibás teljesítéssel kapcsolatos ügy gyors, érdemi ügyintézése kapcsán annyiban, hogy amennyiben lehetséges, a termék sérülését a terméket tartalmazó csomag átvételkor, vagy azt követően lehetőség szerint 3 munkanapon belül jelezze a Szolgáltató felé a fentiek szerint. Amennyiben a Vásárló a fentieknél későbbi, de az irányadó jogszabályok által lehetővé tett határidőn belül jelzi a Szolgáltató felé a hibát, a Vásárlót emiatt semmilyen hátrány nem érheti, azonban a hiba mihamarabbi jelzése, figyelembe véve az egyes termékek eltérő jellegét és a hiba természetét az érdemi ügyintézését elősegíti.)

Amennyiben a Vásárló észleli a csomag sérülését, mód és lehetőség van arra, hogy a csomagot a futár/csomagpont munkatársa jelenlétében bontsa ki, amely igényét jelezze a futárnak/csomagpont munkatársának. Ezzel gyorsítani tudja a Vásárló a probléma megoldását. 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/DPD központnak. Az MPL csomagautomata reklamációt a Vásárló megteheti személyesen az automatán található gomb segítségével, postai ügyfélszolgálaton vagy telefonon. A fent megjelölt esetekben a Vásárlót kártalanítjuk úgy, hogy részére a sérült termék helyett új sértetlen terméket küldünk.

5.12. A szállítás díja, valamint az egyes szállítási módokhoz kapcsolódó méret-, súly-, térfogat- és egyéb feltételekre vonatkozó mindenkor hatályos információk a <https://ecofamily.hu/szallitas> oldalon érhetők el. Abban az esetben, ha a megrendelés logisztikai vagy technikai okokból több csomagban - kivéve a Fama Futárszolgálat szállítása esetén, mert ez esetben a több csomag nem értelmezhető, kizárólag egy láda/megrendelés lehetséges - kerül kiszállításra a Szolgáltató egyszeri szállítási díjat számít fel. A szállítási díj magyar forintban értendő és magába foglalja az általános forgalmi adót.

A szállítási díj a választott futárszolgálattól, a választott szállítási módtól, valamint a küldemény súlyától, méretétől, térfogatától és egyéb jellemzőitől függően, a mindenkor hatályos szállítási díjszabás szerint kerül meghatározásra. A hatályos szállítási díjak és szállítási feltételek a <https://ecofamily.hu/szallitas> oldalon érhetők el.

Csomagponton történő átvétel, illetve Csomagautomatába történő rendelés esetén a szállítás díja a választott futárszolgálattól és a ténylegesen fizetendő rendelési összértéktől függően kerül meghatározásra, amelynek mindenkor hatályos összege a <https://ecofamily.hu/szallitas> oldalon érhető el.

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 DPD Általános Szerződési Feltételei elérhető és letölthető a <https://www.dpd.com/hu/hu/aszf> illetve a GLS Általános Szerződési Feltételei elérhető és letölthető a [GLS Általános Üzleti Feltételek | GLS Hungary](#), a Fama First Kft. Általános Szerződési Feltételei elérhető és letölthető: a [Dokumentumok - FamaFutár](#)oldalon.

5.13. 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!)

5.14. 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 csomaggént 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 fogyasztónak minősülő 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 fogyasztónak minősülő Vásárlót, hogy a webáruháza mellett a termékeit „ECOFAMILY” név alatt működő, országos üzlethálózatán keresztül üzemeltetéseiben 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 [Üzleteink - Ecofamily](#) oldalon megtekinthető.

6.2. Az elállási határidő:

6.2.1. attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a fogyasztónak minősülő Vásárló vagy a fogyasztónak minősülő 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, a fogyasztónak minősülő Vásárló vagy a fogyasztónak minősülő 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 fogyasztónak minősülő Vásárló vagy a fogyasztónak minősülő Vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.

6.3. A fogyasztónak minősülő Vásárló elállási jogát a szerződés megkötésének, létrejöttének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.

6.4. A Vásárló 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.
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében az előfizetéses szerződések kivételével

6.5. A fogyasztónak minősülő Vásárló elállási jogát erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával vagy – választása szerint –a nyitóoldalon található Dokumentumtár (<https://ecofamily.hu/dokumentumok>) elállási nyilatkozatminta felhasználásával, illetve az elállási űrlap kitöltésével (<https://ecofamily.hu/elallas-a-szerzodestol>) online is gyakorolhatja. A fogyasztónak minősülő Vásárló elállási joga gyakorlásáról a termék visszaküldésével egyidejűleg a visszaküldési űrlapon is nyilatkozhat. (Ami szintén a Dokumentumtárban található)

6.6. A fogyasztónak minősülő Vásárló, amennyiben az elállás jogát NEM a Napcsillag Kft. által üzemeltetett ECOFAMILY üzletek valamelyikében személyesen, illetve elállási űrlap kitöltésével, akkor az elállási jog gyakorlására vonatkozó nyilatkozatát postai úton, vagy e-mail útján juttathatja el a Szolgáltató alábbi elérhetőségeinek valamelyikére:

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

E-mail: webshop@ecofamily.hu

6.7. A fogyasztónak minősülő Vásárló határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a 6.1. pontban megjelölt elállási határidő lejárt előtt elállási nyilatkozatát a Szolgáltatóval közli.

6.8. Ha a fogyasztónak minősülő Vásárló a Szerződéstől eláll, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszatéríti a fogyasztónak minősülő 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 fogyasztónak minősülő Vásárló kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat – a fogyasztónak minősülő Vásárlót e fizetési mód alkalmazásából adódóan semmilyen többletköltség nem terheli.

6.10. fogyasztónak minősülő 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 fogyasztónak minősülő Vásárló a 14 (tizennégy) napos határidő letelte előtt a terméket a Szolgáltatónak elküldi. A fogyasztónak minősülő Vásárló a visszaküldéshez saját költségére, az általa tetszőleges szállítási módot (postai utat, futárszolgálatot) veheti igénybe. A termék visszaküldésének, visszaszolgáltatásának közvetlen költsége a fogyasztónak minősülő Vásárlót terheli. A fogyasztónak minősülő Vásárló a terméket az alábbi címre küldheti vissza:

Napcsillag Kft. 8441 Márkó, Iparos u. 12.

Amennyiben a fogyasztónak minősülő 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 fogyasztónak minősülő Vásárló az elállási nyilatkozatmintán, illetve az elállásra vonatkozó egyéb nyilatkozatán megjelölheti a visszaküldés okát, azonban ennek elmaradása a fogyasztónak minősülő Vásárló elállási jogát nem érinti.

6.12. A fogyasztónak minősülő Vásárló a termékekben bekövetkezett értékcsökkenésért kizárólag akkor felel, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

6.13. A Szolgáltató saját mérlegelési jogkörében eljárva jogosult a fogyasztónak nem minősülő Vásárló javára is döntést hozni.

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 átvételkor létezett – a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai és a 373/2021. (VI. 30.) kormányrendelet sajátos szabályai szerint. E pont esetében fogyasztóra vonatkozó rendelkezéseket 2025.08.22 napjától kezdve a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazandó, ha a megrendelésüket 2025.08.22 napja után adták le. 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 javíthatja, illetve mással javíttathatja. 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 kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, vagy a kijavítás vagy kicserélés, 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 kicserélés 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 fogyasztónak minősülő Vásárló 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 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)

- 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 árszállítást 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 minősülő Vásárlónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania.
- 7.1.6. A Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítani 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 fogyasztónak minősülő Vásárló 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 fogyasztónak minősülő Vásárló – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának elérhetőségein (webshop@ecofamily.hu) keresztül.

E pont esetében fogyasztóra vonatkozó rendelkezéseket 2025.08.22. napjától kezdve a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazandó, ha a megrendelésüket 2025.08.22. napja után adták le.

- 7.2.2. Termékszavatossági igényként a fogyasztónak minősülő 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 fogyasztónak minősülő Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti, e határidő elteltével a fogyasztónak minősülő Vásárló ezt a jogosultságát elveszti.
- 7.2.5. A fogyasztónak minősülő Vásárló termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. Termékszavatossági igény érvényesítése esetén a termék hibáját a fogyasztónak minősülő 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 fogyasztónak minősülő Vásárló ugyanazon hiba miatt a forgalmazóval (Szolgáltatóval) szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval 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 új tartós fogyasztási cikkek (továbbiakban: fogyasztási cikkek) tekintetében jótállási kötelezettség terheli.

E pont tekintetében a Fogyasztóra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni 2026.03.01 napjától kezdve a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozás (e pontban a továbbiakban: KKV) által a 2026.03.31. napja után leadott rendelésekre.

A jótállási kötelezettség kiterjed többek között az alábbi termékekre:

- háztartási készülék, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, tüzelő-, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlószúroló- és fényszerkezőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
- villamos energiával működtetett konyhai kisgép, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpirító, kávéfőző, kávédaráló, tejhabosító, vízforraló, konyhai robotgép, turmixgép, elektromos húsdaráló, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, forrólevegős sütő, elektromos főzőedény, elektromos serpenyő, elektromos popcornkészítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, gyümölcsaszaló;
- híradástechnikai készülék, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék, műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;

- információtechnikai készülék, így különösen asztali számítógép, laptop, notebook, tablet, PDA, monitor, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennerek, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, e-könyv olvasó, pendrive, memóriakártya, számológép, zsebszámológép;
- villamos energiával működtetett szépségápolási eszköz, így különösen hajszárító, hajformázó, testszórnyíró gép, epilátor, villanyborotva;
- mérőműszer, generátor, tápegység, akkumulátor-töltő;
- bel- és kültéri gyermekjáték, különösen hinta, csúszda;
- egészségmegőrző és gyógyászati termék és eszköz, így különösen elektromos masszírozó, elektromos fogkefe, mágneses termék, fényterápiás eszköz, inhalátor, lázmérő;
- gyógyászati segédeszköz;
- látásjavító eszköz, így különösen szemüveg, valamint napszemüveg;
- óra és ékszer;
- kedvtelésből tartott állatok villamos energiával működtetett felszerelése, így különösen etető, itató, szórnyírógép, nyakörv, ajtó, nyomkövető, alomtálca;
- kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikk tartozéka, alkotórésze.

A felsorolás tájékoztató jellegű. A kötelező jótállás alá tartozó fogyasztási cikkek körét minden esetben a 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet 1. melléklete határozza meg, míg a kötelező jótállás részletes szabályait a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmazza. A jelen felsorolásban nem szereplő, de a jogszabály alapján jótállásköteles, illetve a jövőben forgalomba kerülő termékekre is e jogszabályi rendelkezések irányadók.

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.

7.3.3. A jótállás időtartama:

- 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,.
- 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 rendeltetésszerűen 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 helyeztetni 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 állapíthatók 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 javíttathatja.
- 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 kicseréléshez 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 kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját,
- a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá
- 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, illetve az üzembe helyezéstől számított 3 (három) munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket nyolc napon belül kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában 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 fogyasztó részére haladéktalanul visszatéríteni.

7.3.10. Ha a meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk meghibásodása esetén 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. -

7.3.12. Ha a fogyasztási cikk kijavítására a jótállási 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.

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 eljárását 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: hbmbekeltetes.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 fogyasztónak minősül a fentiekben 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 fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is, továbbá a mikro-, kis- és középvállalkozás, amely közszolgáltatást vesz igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ, igénybe vesz vagy a termékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

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 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. Amennyiben a fogyasztónak minősülő Vásárló 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 fogyasztó és Szolgáltató közötti, jelen szerződésből eredő vitás ügyekben Pp. 26.§ (1) bekezdése szerinti bíróság az illetékes.

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 (e-mail/papír alapú) közlésére köteles:

- megrendelő személyes adatai (neve, címe, e-mail 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.

A panaszkezelési eljárást – a nyitóoldalon lévő Dokumentumtárban (<https://ecofamily.hu/dokumentumok>) található – Visszaküldési űrlap kitöltése jelentősen meggyorsítja, ezért ennek használata és Szolgáltató részére történő megküldése javasolt.

9.2. 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 nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül. A weboldaltól 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 jogviták esetén az ÁSZF 8.13. pontjában megjelölt Bíróság az illetékes.

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. 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.